

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри

“ ” _____ (підпис)
20 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра**

зі спеціальності _ 241_«Готельно-ресторанна справа»_____
за освітньою програмою 241_«Готельно-ресторанна справа»_
за темою:

**Удосконалення управління обслуговуванням споживачів
послуг ресторанів**

Виконавець:

студент 4 курсу, групи 40

ФМЕ, денної форми навчання

Бадалов Роберт Арамович

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

к.п.н. доцент кафедри ТіГРБ

(науковий ступінь, вчене звання)

Мартінова Наталя Степанівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Одеса 2019

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯМ СПОЖИВАЧІВ ПОСЛУГ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....	5
1.1. Основні фактори менеджменту та принципи господарського управління закладами ресторанного господарства...	5
1.2. Управління процесом обслуговування в закладах ресторанного господарства та проектування процесу надання послуг.....	14
1.3. Сучасний стан та тенденції розвитку ресторанного господарства України та Одеського регіону	26
РОЗДІЛ II. ДОСЛІДЖЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯМ СПОЖИВАЧІВ КАФЕ «МАНГАЛ №1».....	39
2.1. Організаційно-економічна характеристика кафе «Мангал№1».....	39
2.2. Дослідження існуючої системи управління закладом та організації обслуговування споживачів.....	48
2.3. Оцінка якості обслуговування споживачів кафе «Мангал№1».....	58
РОЗДІЛ III. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯМ СПОЖИВАЧІВ КАФЕ «МАНГАЛ №1».....	66
3.1. Резерви підвищення організаційно-торгівельної діяльності кафе «Мангал №1».....	66
3.2. Вдосконалення управління персоналом та впровадження системи управління якістю послуг в закладі.....	71
ВИСНОВКИ.....	83
Список використаних джерел.....	86
Додатки.....	90

ВСТУП

Актуальність обраної теми обумовлена тим, що в умовах ринку та гострої конкурентної боротьби, успіх будь-якого підприємства багато в чому залежать від ефективності менеджменту, а особливо від його важливої складової - управління людськими ресурсами, особливо на підприємствах сфери послуг.

Заклади ресторанного господарства відіграють помітну роль в економіки країни. Від точної організації роботи, якості обслуговування і професійної культури персоналу ресторанів залежить настрої відвідувачів, їхня готовність відвідати заклад знову, а слід й кінцевий результат роботи підприємства. Тому ефективне управління процесом обслуговування в закладах ресторанного господарства є актуальним напрямом дослідження. Це зумовило вибір теми дипломної роботи. Практична значущість роботи полягає у запровадженні в практику закладів ресторанного господарства ефективних програм управління процесом обслуговування споживачів в умовах конкуренції.

Питання ефективності ресторанного господарства вивчаються багатьма сучасними науковцями. Найбільш відомі з них О. Аветисова, В. Антонова, О. Борисова, А. Мазаракі, М. Науменко, Г. П'ятницька, І. Скавронська, С. Ткачова, Т. Шталь, Л. Іванова, О. Музика, О. Яшина, П. Круш, С. Тульчинська. Проте механізми забезпечення ефективності ресторанного господарства на різних ієрархічних рівнях, залишаються розглянутими недостатньо і потребують доопрацювання.

Метою роботи є розробка напрямів удосконалення управління процесом обслуговування споживачів в закладі ресторанного господарства кафе «Мангал №1».

При написанні даної роботи були поставлені наступні **завдання**:

- здійснити теоретичний аналіз процесу управління закладами ресторанного господарства, зокрема організації обслуговування споживачів;

- проаналізувати сучасний стан розвитку ресторанного господарства в Україні та Одеському регіоні та прослідити тенденції галузі;
- надати організаційно-економічну характеристику кафе «Мангал №1»;
- дослідити існуючу систему управління закладом та організації обслуговування споживачів кафе «Мангал №1»;
- оцінити якість обслуговування споживачів закладу;
- визначити шляхи вдосконалення управління обслуговуванням споживачів кафе «Мангал №1» на основі досліджених тенденцій.

Предмет дослідження – управління процесом обслуговування споживачів закладу ресторанного господарства.

Об'єктом дослідження є процес обслуговування споживачів закладу ресторанного господарства фізична особа підприємець Сукіасян М.В. (ФОП Сукіасян М.В.) – кафе «Мангал №1».

Теоретичною основою роботи служать праці вітчизняних та закордонних учених в області ресторанного менеджменту та маркетингу, організації обслуговування на підприємствах сфери торгівлі та послуг, економічного та фінансового аналізу, підприємницької діяльності, документи законодавчих та виконавчих органів влади та управління, інші джерела.

Інформаційною базою для роботи послужили нормативно-правові акти в сфері торгівлі та ресторанних послуг, ДСТУ 4281:2004 “Заклади ресторанного господарства. Класифікація” та інші державні стандарти в ресторанному господарстві, статистичні дані галузевих збірників, звітні матеріали та дані кафе «Мангал №1».

У роботі знайшли своє застосування наступні **методи дослідження**: системний аналіз і синтез, порівняльно-зіставний аналіз, економічний аналіз фінансових показників, огляд літературних джерел, спостереження, опитування.

Структура та зміст дипломної роботи: робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

ВИСНОВКИ

Найважливішим завданням менеджменту у ресторанному бізнесі є організація виробництва й надання послуг високої якості з урахуванням інтересів споживачів і забезпечення стабільного становища підприємства на ринку послуг.

В умовах комерціалізації галузі ресторанного господарства все більшого розвитку набувають ресторани та кафе як найбільш комфортні та широкоспекторні за асортиментом послуг та продукції заклади для організації харчування, відпочинку тощо.

На території України заклади ресторанного господарства – це перш за все суб'єкти підприємницької діяльності, які діють у відповідності з розробленою нормативно-правовою базою для галузі, як правило, малі підприємства.

Сучасний стан розвитку ресторанного господарства в Україні свідчить про бурхливий розвиток цього виду діяльності. Останні п'ять років з причини системної політичної та економічної кризи спостерігається уповільнення темпів розвитку ресторанного бізнесу. Цей від бізнесу є одним з ризикових та нестабільних. З роками в Україні збільшується кількість загальнодоступних ресторанів, але більшість закладів намагається зайняти стабільну нішу закладів з ціновою пропозицією «вище середнього» та «високий рівень», які розташовані: в центрі; у готельних комплексах, центрах відпочинку, торгово-розважальних комплексах; на жилих масивах тощо.

Дослідження управління процесом обслуговування, його особливості і та ефективність проводилися за матеріалами кафе «Мангал №1», що

розташований в м. Одеса. Це сучасний заклад кавказької кухні високого рівня комфортності.

Управлінська діяльність є специфічним різновидом трудового процесу і для неї є характерними всі притаманні йому елементи. Принципи управління підприємством, і зокрема процесом обслуговування в ЗРГ, визначають вимоги до системи, структуру організації процесу управління.

Ресторанний бізнес є однією із найбільш значущих складових індустрії гостинності. Водночас, ресторанний бізнес, з одного боку, є одним із засобів високоліквідного використання капіталу, а з іншого - середовищем із високим ступенем конкурентності.

Сучасний ресторанний бізнес, як ніколи раніше, пропонує широку номенклатуру послуг споживачам продукції та послуг громадського харчування.

Найважливішим завданням менеджменту у ресторанному бізнесі є організація виробництва та надання послуг високої якості з урахуванням інтересів споживачів.

Досягнення цілей ресторанного підприємства передбачає спільну роботу групи працівників. Цей процес реалізується у формі організаційної структури. Тому на кожному підприємстві повинен існувати чіткий поділ праці між окремими працівниками та підрозділами.

Модель процесу обслуговування в ресторані повинна ґрунтуватися на гостинності. Гостинність - комплексна послуга, якій притаманні визначені споживчі властивості та яка створює позитивний образ підприємства, що означає прояв «вторинного попиту» на послуги.

Кожен сегмент індустрії гостинності надає продукт, що сприймається в комплексі з різними елементами.

Кафе «Мангал №1» - це комфортабельний заклад громадського харчування, де споживачам пропонується широкий асортимент високоякісних кулінарних і кондитерських виробів складної технології виготовлення і напої.

У кафе «Мангал №1» організація споживання продукції супроводжується процесом обслуговування, який є однією з найважливіших сторін діяльності закладу. В процесі обслуговування продукцію, яка виготовлена на підприємстві, доводять до споживача і одночасно в кафе створюються умови для її споживання. Обслуговування споживачів поєднується з організацією відпочинку.

Кожен працівник в кафе «Мангал №1» знає, що основне в процесі обслуговування - задоволення гостей від відвідування ресторану.

Кафе «Мангал №1» є прибутковим і ліквідним підприємством, що дає можливість ефективно працювати в майбутньому і покращувати основні фінансово-економічні показники діяльності. Основне призначення підприємства - виготовлення і реалізація продукції в широкому асортименті, високий рівень обслуговування, обслуговування банкетів та кооперативів, надання послуги доставки та кейтерингу. Приготування їжі, обслуговування споживачів виконується кухарями та офіціантами високої кваліфікації.

Меню кафе «Мангал №1» містить перелік закусок, страв, кулінарних і кондитерських виробів, напоїв з визначенням їх ціни і виходу, пропонує споживачам в межах робочого часу торгового залу.

В кафе «Мангал №1» застосовується лінійна структура управління, яка базується на зосередженні всіх виробничих та управлінських функцій в руках одного керівника.

Найбільш важливий ресурс в кафе «Мангал №1», як і в будь - якому ресторані взагалі - його кадри, оскільки поведінка і робота працівника впливають на якість надання послуг.

Щоб удосконалити саму систему управління процесом обслуговування в кафе «Мангал №1», слід більшу увагу приділити мотивації працівників, можливостям їх кар'єрного росту, психологічному клімату в колективі, а також підвищенню кваліфікації персоналу і слідкувати за тим, щоб перед працівниками не ставилися суперечливі завдання і цілі, та звести до мінімуму резерв нереалізованих можливостей персоналу.

Таке вдосконалення системи управління персоналом ресторану повинне забезпечити сприятливе середовище, у якому реалізувалися б творчі можливості працівників, розвивалися їхні здібності. Працівники закладу повинні одержувати задоволення від виконаної роботи і суспільного визнання своїх досягнень.

Одним з важливих напрямів удосконалення управління процесом обслуговування споживачів ресторану є забезпечення організації охорони праці в закладі як гаранту якості надання послуг споживачам

В умовах сучасного виробництва особливе значення набуває організація охорони праці. У кафе «Мангал №1» заходи щодо організації охорони праці здійснюють комплексно. Управління охороною праці передбачає, зокрема: а) відстеження випадків травматизму та запобігання їм; б) виділення коштів як на попередження травматизму, так і на компенсацію від травматизму, а також на поліпшення стану охорон праці на підприємстві; в) моніторинг ситуації зі стану в сфері охорони праці на підприємстві.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аветисова А.О., Левченко М.М., Палій Н.С., Роберман Н.Д., Сорока С.В. Структурні зміни на ринку ресторанного господарства / Донецький держ.

у-нт економіки і торгівлі ім.Туган-Барановського / А.О. Аветисова (заг. ред.). - Донецьк: ДонДУЕТ ім.Туган-Барановського, 2003. - 177с.

2. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання. Навчальний посібник – К.: «Знання України», 2002.

3. Апопій В.В. Організація і технологія надання послуг. / В.В. Апопій, І.І. Олексин, Н.О. Шутковська, Т.В. Футало - К.: ВЦ “Академія” - 2013. – с 312.

4. Всесвітньо туристична організація ООН [Електронний ресурс]. – Режим доступу:– www.world-tourism.org офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації ООН.)

5. Головне управління статистики в Одеській області [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://od.ukrstat.gov.ua> – офіційний сайт Головного управління статистика в Одеській області.

6. Горбылева З.М. Экономика туризма / З.М. Горбылева. - Минск: БГЭУ - 2014. – с. 478.

7. Горец ресторан [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.gorec.com.ua>– офіційний сайт ресторану «Горець»

8. Господарський кодекс України від 16.01.2003 р., № 436-IV.

9. Гуляев В. Г. Туризм: экономика, управление, устойчивое развитие : учебник / В. Г. Гуляев, И. А. Селиванов // Российская международная академия туризма. – М. : Советский спорт, 2008. – 280 с.

10. Гріфін Р.В., Яцура В. Основи менеджменту / Р.В. Гріфін, В. Яцура. - Львів: Бак - 2011.– с.544.

11. Данюк В.М. Менеджмент персоналу: навч.посіб / В.М. Данюк, В.М. Петюх, С.О. Цимбалюк та ін. - К.: КНЕУ, 2006. – 398 с.

12. Державне агентство України [Електронний ресурс]. – Режим доступу:– www.tourism.gov.ua офіційний сайт Державного агентства України з туризму і курортів.

13. ДСТУ 4281:2004 “Заклади ресторанного господарства. Класифікація”. – К. Держспоживстандарт України, 2004. – 11с.
14. Журнал “Украинский туризм” за 2007 – 2011 роки.
15. Журнал турбізнес [Електронний ресурс]. – Режим доступу:– www.tourbus.ru офіційний сайт журналу туристичний бізнес.
16. Закон України “Про пенсійне забезпечення” від 19.12.2006 р., № 489-V, із змінами та доповненнями.
17. Закон України “Про туризм” від 15.09. 1995 р., № 325/95-ВР в редакції від 18.11.2003 р., № 1282 .
18. Кодекс законів про працю України в ред. від 15.05.2003, № 755-IV із змінами, і доповненнями.
19. Крутенко В.І. Система матеріального стимулювання персоналу ресторанів / В.І. Крутенко // 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 року). – Одеса: ОНЕУ, 2017. – 500с.
20. Крушельницька О.В. Управління персоналом: навч. посіб. / О.В. Крушельницька, Д.П. Мельничук. – К.: Кондор., 2003. – 296 с.
21. Кузнецова Н.М. Основи економіки готельного та ресторанного господарства: навч. пос. / Н.М. Кузнецова. – К.: ЦУП- 2011. – с. 218
22. Кузнецова Н.М. Регіональний вимір розвитку туристичного та готельного бізнесу: [монографія] / Н.М. Кузнецова, С.Г. Нездоймінов. – Одеса: Астропринт, 2010. – 256 с.
23. Лебедев І.В. Рекреація та оздоровлення як фактори забезпечення гідної праці [Електронний ресурс] / І.В. Лебедев // Імперативи та інноваційні механізми забезпечення гідної праці в умовах становлення нової економіки : зб. тез доповідей учасників міжнар. наук.-практ. конф. : Київ, 25-26 квітня 2017 р. – С. 254-259. – Режим доступу: <http://www.irbis.kneu.kiev.ua:8080/bitstream/2010/21337/1/254-257.pdf>.

24. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навчальний посібник. 3-тє видання. - К.: ЦУЛ, 2009. - 344с.
25. Міжнародний стандарт ISO 9004:2000 “Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності” (Quality management systems Guidelines for performance improvements).
26. Мотивація праці [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://economic.lviv.ua/resursi/motivats-ya-prats.html>
27. Павлоцький В.Я. Особливості інтегральної оцінки ефективності управління туристичним підприємством / В.Я. Павлоцький // Збірник наукових праць II міжнародної науково-практичної конференції «Сучасні проблеми економічної теорії та практики господарювання в ринкових умовах», Одеса, ОДЕУ. – 2010. – С. 163-168.
28. Пасічник В.Г., Організація виробництва. / В.Г. Пасічник, О.В. Акіліна – К.: Центр навчальної літератури 2005. – 248 с.
29. Покропивний С.Ф. Економіка підприємства / С.Ф. Покропивний. - К: КНЕУ - 2015.– с. 517.
30. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства : Підручн. для ВУЗів. - К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2005. - 632с.
31. П'ятницька Г.Т., П'ятницька І.О. Менеджмент громадського харчування: Підручник для студентів вищих навчальних закладів. К.: КНТЕУ, 2001. - 654 с.
32. Ресторанный сервис. Основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих / С. и Л. Зигель, Х. и Р. Ленгер, В. Гутмайер. - М.: ЗАО «Изд-во «Центрополиграф», 2005. – 487 с.
33. Семенов Г.А. Організація і планування на підприємстві. / Г.А. Семенов, В.К. Станчевський , М.О. Панкова - К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 528 с.
34. Смирнова В.В. Туристські ресурси України: навч. посібник / В.В. Смирнова. – Луганськ: Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2009. – 190 с.

35. Трегубов О.С. Особливості туристичної індустрії та її роль в економіці / О.С. Трегубов // Економіка і організація управління. – 2016. – №1 (21). – С. 190-200.

36. Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених (м. Одеса, 10 квітня 2019 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2019. – 881 с.

37. Уокер Дж.Р. Введение в гостепреимство: Учебник. – М.: ЮНИТИ, 1999. - 463 с.

38. Управління регіональним розвитком туризму: навч. посіб. / В.Ф.Семенов, В.Г.Герасименко, Г.П.Горбань. – Одеса-Сімферополь: Аріал, 2012. – 340 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://tourlib.net/books_ukr/semenov73.htm

39. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 р., № 435-IV.

40.<http://www.restorator.ua/> - Сайт професіоналов ресторанно-гостиничного бізнеса

41.<http://www.experts.in.ua/>