

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

Кафедра Економіки підприємства та організації підприємницької діяльності  
(найменування кафедри)

Допущено до захисту  
Завідувач кафедри  
Семенова В.Г.

-  
(підпис)

« »

2019 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**  
**на здобуття освітнього ступеня магістра**  
зі спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»  
(шифр та найменування спеціальності)  
за магістерською програмою професійного спрямування  
«Економіка та стратегія розвитку підприємства»  
(назва магістерської програми)

на тему: **«Чинники та шляхи підвищення якості послуг в  
ресторанному підприємстві «Бремен»**

**Виконавець:**

студентка центру заочної та вечірньої  
форм навчання

Гущина Алла Володимирівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

**Науковий керівник:**

к. е. н., доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Дегтярєва Ольга Олександрівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

<b>ВСТУП.....</b>	<b>3</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА .....</b>	<b>6</b>
1.1. Поняття й стандарти якості продукції та послуг.....	6
1.2. Сутність і показники якості продукції та послуг підприємств ресторанного господарства.....	13
1.3. Сучасні підходи до оцінювання якості послуг .....	26
<b>РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ В КАФЕ «БРЕМЕН» .....</b>	<b>31</b>
2.1. Загальна характеристика й аналіз діяльності підприємства.....	31
2.2. Аналіз якості продукції кафе «Бремен».....	40
2.3. Аналіз якості обслуговування в кафе «Бремен».....	51
<b>РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ У КАФЕ «БРЕМЕН» .....</b>	<b>65</b>
3.1. Обґрунтування заходів щодо підвищення якості послуг у кафе «Бремен».....	65
3.2. Розрахунки ефективності заходів щодо підвищення якості послуг .....	71
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>80</b>
<b>Список використаних джерел.....</b>	<b>82</b>
<b>Додаток .....</b>	<b>85</b>

## ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Розвиток економіки України багато в чому пов'язано з модернізацією різних галузей сфери послуг, де існують свої показники якості. Сфера ресторанного господарства відіграє важливу роль в житті суспільства, тому що вона зачіпає інтереси практично всіх верств населення.

В даний час розвиток послуг громадського харчування залежить від соціально-демографічних, об'єктивних економічних, а також від психологічних особливостей окремих людей.

Якість - синтетичний показник, що відображає сукупне прояв багатьох чинників - від динаміки і рівня розвитку національної економіки до вміння організувати і керувати процесом формування якості у рамках будь-якої господарської одиниці. Разом з тим світовий досвід показує, що саме в умовах відкритої ринкової економіки, немислимою без гострої конкуренції, проявляються фактори, які роблять якість умовою виживання товаровиробників, визначальним результатом їх господарської діяльності.

Якість включає в себе безліч компонентів. Перш за все, до них відносяться техніко-економічні показники якості продукції, а також якість її технології виготовлення і експлуатаційні характеристики. Показники призначення продукції, надійності і довговічності, трудомісткості, матеріаломісткості, наукоємності - визначальні в цьому ряду.

Проблема якості продукції та послуг носить в сучасному світі універсальний характер. Вона не належала до розряду простих в усі часи і особливо гостро стоїть зараз, на етапі переходу до ринкової економіки.

У багатьох країнах підвищення якості розглядається як проблема загальнонаціонального характеру. Така увага до питань якості не випадкова, це закономірно для постіндустріального етапу розвитку економіки в умовах науково-технічного прогресу і відображає як позитивні, так і негативні моменти цього процесу: виснаження сировинних і енергетичних ресурсів, необхідність

охорони навколишнього середовища, підвищення ефективності виробничих систем та продуктивності праці, перетворення якості товару в фактор соціальної значущості, що впливає не тільки на добробут споживачів і їх життєвий рівень, а й на безпеку існування.

Головна ж причина пильного інтересу до якості - зміна умов, стратегій і методів гострої конкурентної боротьби за ринки збуту між виробниками аналогічної продукції чи послуг.

В цілому ресторанний бізнес, невід'ємна частина індустрії гостинності, безпосередньо залежить від рівня витрат своїх клієнтів. В сучасних умовах ресторани змушені боротися за «місце під сонцем», а при наявності можливості прагнути до розширення свого бізнесу. Боротьба за виживання і розширення бізнесу стає повсякденною турботою для багатьох учасників ринку ресторанних послуг.

Сьогодні очевидно, що відбулася переорієнтація з промислового виробництва на сферу послуг, і ресторанне господарство приносить в бюджет чималі гроші, стаючи частиною економіки. У зв'язку з цим вивчення якості послуг, що надаються закладами ресторанного господарства являє собою актуальність дослідження.

Метою кваліфікаційної роботи є обґрунтування напрямів удосконалення якості продукції та послуг і розробка заходів по їх реалізації в підприємствах ресторанного господарства на основі виявлення чинників, що впливають на якість послуг і застосування існуючих методів їх оцінки.

Об'єктом дослідження є процес обслуговування споживачів в підприємстві ресторанного господарства.

Предметом дослідження є якість надання послуг в закладах ресторанного господарства та шляхи її підвищення в сучасних умовах ринкового господарювання.

Для досягнення поставленої мети в роботі потрібно вирішити такі завдання:

- визначити сутність поняття «якість продукції та послуг»;

- охарактеризувати показники якості продукції та послуг підприємств ресторанного господарства, вимоги, визначені міжнародними стандартами;
- дослідити чинники, що впливають на якість обслуговування споживачів в підприємствах ресторанного господарства;
- дослідити сучасні підходи до оцінювання якості послуг;
- надати загальну та організаційно-економічну характеристику кафе «Бремен»;
- проаналізувати якість продукції кафе «Бремен»;
- проаналізувати якість послуг я обслуговування споживачів в закладі ресторанного господарства кафе «Бремен»;
- виявити протиріччя і визначити принципові шляхи вирішення проблем управління якістю обслуговування;
- розробити заходи щодо вдосконалення якості обслуговування споживачів в закладі ресторанного господарства.
- оцінити економічний ефект від впровадження пропозицій.

При написанні кваліфікаційної роботи були використані такі основні методи збору інформації, як метод аналізу зібраних даних, метод вивчення документації, метод анкетування, статистичні методи.

Інформаційна база дослідження представлена трьома групами джерел. Перша - це законодавчі та нормативно-правові акти у галузі контролю якості; друга - навчальна література (підручники і навчальні посібники, довідкова та енциклопедична література); третя - наукові статті в періодичних журналах з досліджуваної проблематики. Були також використані матеріали фінансової звітності ТОВ «Вега», до якого входить кафе Бремен, за 2016-2018 рр.

## ВИСНОВКИ

1. У роботі розглянуто науково-теоретичні засади оцінки якості послуг громадського харчування, що надаються закладами ресторанного господарства, дана характеристика процесу обслуговування споживачів; виявлені та проаналізовані основні методи оцінки якості обслуговування, встановлені властиві їм переваги і недоліки

2. Визначено, що забезпечення високої якості продукції й послуг є стратегічним завданням, від розв'язку якого залежить стабільність фінансового стану підприємств ресторанного господарства й прогрес національної економіки в цілому.

3. Встановлено, що якість продукції можна визначити як сукупність технічних, технологічних і експлуатаційних характеристик продукції, за допомогою яких вона буде відповідати вимогам споживача.

4. Визначено, що комплексний показник якості послуг громадського харчування складається з групових показників якості продукції та якості послуг.

5. Надана загальна характеристика кафе «Бремен», що входить до складу ТОВ «Вега», розташоване в центральній частині Одеси на вулиці Дегтярній і працює з 2005 року.

6. Проведено аналіз фінансово-господарської діяльності ресторанного закладу «Бремен». Підприємство є рентабельним, динаміка чистого доходу від реалізації послуг позитивна протягом усього аналізованого періоду, В 2018 році чистий дохід порівняно з 2016 роком зріс на 192 тис. грн. або 4%.

За аналізований період відбулось також збільшення продуктивності праці на 4%, а прибутку від реалізації послуг на 65 тис. грн. або на 8%. Фонд оплати праці персоналу з 1627 тис. грн в 2016 р збільшився до 1993 тис. грн. в 2018 р і середньомісячна заробітна плата в 2018 році склала 9228 грн. на одного працівника.

7. Проведений аналіз якості продукції закладу показав, що у кафе

«Бремен» контроль за якістю продукції здійснюється як на зовнішньому, так і на внутрішньому рівнях. На внутрішньому рівні в кафе «Бремен» дотримані всі вимоги встановлених законодавчо норм і правил, якими керуються у своїй діяльності підприємства ресторанного.

8. Виявлені причини, що зумовили брак продукції в кафе «Бремен» на основі аналізу бракеражного журналу. Бракеражною комісією складається план заходів щодо ліквідації або мінімізації браку в подальшій роботі ресторану.

9. Проведений аналіз діяльності кафе «Бремен» за допомогою методу точок дотику шляхом виділення основних моментів контакту персоналу із клієнтами та опитування відвідувачів кафе «Бремен» дозволив виявити найбільш проблемні моменти в організації обслуговування.

10. Виявлено, що переважна більшість 85% споживачів задоволені меню, асортиментами напоїв, ціновою політикою підприємства, ввічливістю персоналу й швидкістю обслуговування. Незадовільну оцінку надали лише 2% гостей.

11. Визначено, що відповідність якості послуг кафе «Бремен» ДСТУ ISO 9004:2001 методом середньозваженого показника дорівнює 3,8 балів (при максимальних 5-ти), незважаючи на високі оцінки за деякими показниками.

13. Запропоновано для підвищення якості надаваних послуг у кафе «Бремен» та поліпшення організації обслуговування ряд заходів, серед яких заміна автоматизованої системи реєстрації замовлень, уведення в штат посади менеджера з банкетного обслуговування та розширення асортименту дозвільних послуг шляхом обладнання кімнати для більярду.

14. Встановлено, що проведені розрахунки дозволяють зробити висновок про високу ефективність розроблених заходів щодо підвищення якості надаваних послуг у кафе «Бремен». Так, за рахунок їх практичної реалізації прибуток зросте на 202 тис. 560 грн. у рік. Додаткові капітальні вкладення в розмірі 142 тис. грн., необхідні для реалізації двох із запропонованих заходів, окупаються за строк, значно нижчий від нормативного. Сума економічного ефекту від реалізації заходів складе 60 тис. 560 грн.

## Список використаних джерел

1. Про безпечність та якість харчових продуктів: Закон України від 06.09.2005 р. № 2809 –IV // Відомості Верховної Ради України. – 2005.- №23. – ст.240. – (Редакція від 04.06.17р.).
2. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо підтвердження якості та безпечності харчових продуктів та продовольчої сировини: Закон України від 01.01.2016 р. №2863 – ГУ // Відомості Верховної Ради України. – 2016. - № 67. - ст.31. – (Редакція від 08.08.2005р.).
3. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства: Закон України від 24.07.2002 № 219 // Відомості Верховної Ради України. – 2002. - № 35-37. – ст. 57-59. – (Редакція від 30.06.15 р.).
4. ISO 9000:2005 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів».
5. ДСТУ ISO 9000-01. Система управління якістю. Принципи та поняття. – К.: Держстандарт України, 2001. – 6 с. 5. ДСТУ ISO 9004-01. Система управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. – К.: Держстандарт України, 2001. – 52 с.
6. ДСТУ ISO/TR 10013:2003. Настанови з розроблення документації системи управління якістю (ISO/TR) / В. Горопацький (пер.і наук.-техн.ред.). – Офіц. вид – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – IV, 11 с. – (Національний стандарт України).
7. ДСТУ ISO 19011:2003. Настанови щодо здійснення аудитів систем управління якістю і (або) екологічного управління (ISO 19011:2002,IDT) / Л. К. Віткін (пер.та наук.- техн.ред.). – Офіц. вид. – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – V, 24с. : рис. – (Національний стандарт України).
8. ДСТУ ISO 10007:2005. Системи управління якістю. Настанови щодо керування конфігурацією ISO / А. Сухенко (пер.з англ.і наук.техн.ред.). – Вид. офіц. – К. : Держспоживстандарт України, 2007. – IV, 8 с. – (Національний стандарт України). – Бібліогр.: С. 7.
9. ДСТУ ISO 9000:2007. Системи управління якістю ; Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT). – Вид. офіц. – К. :



- Держспоживстандарт України, 2008. – V, 29 с. – (Національний стандарт України).
10. ДСТУ ISO 9001:2009. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2008, IDT). – Вид. офіц. – К. : Держспоживстандарт України, 2009. – VII, 26 с. – (Національний стандарт України).
  11. Айситуліна К. Якісне обслуговування - філософія ресторану / К. Айситуліна - М.: Гостиничний бізнес - 2010. - №6. - С.23-28. Архіпов В. В., Іванникова Т. В., Архіпова А. В. Ресторанна справа: Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані; Навчальний посібник. — К.: Фірма «ІЙКОС», Центр навчальної літератури, 2007. — 382 с.
  12. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Безродна С. М. –Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. –174 с.
  13. Белоусова О.С., Афанас'єва О.С. Актуальні проблеми готельно-ресторанного бізнесу в Україні в умовах підготовки до Євро 2012 / О.С. Белоусова, О.С. Афанас'єва // Вісник Волинського інституту економіки та менеджменту - 2011. - №2. - С.53-60.
  14. Босовська М.В. Управління якістю послуг підприємств готельного господарства: автореф. дис... канд. екон. наук: 08.00.04 / Київський національний торговельно- економічний ун-т. – К., 2009. – 24 с
  15. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська. – Х. : ХНАМГ, 2012. – 414 с.
  16. Данилюк Л.П. Сутність управління якості готельних послуг / Л.П. Данилюк // Вісник Вінницького торговельно-економічного інституту КНТЕУ. - 2013. - №12 - С.78-83.
  17. Журнал «Рестораторъ». – режим доступу: <http://www.restorator.ua/>
  18. Зверяков М. І. Промислова політика і механізм її реалізації / М. І. Зверяков // Економіка України. - 2016. - № 6. - С. 3-18.
  19. Ефимов В.В. Статистические методы в управлении качеством. - Ульяновск: УЛГТУ, 2009.
  20. Катсигрис Костас, Томас Крис Учебник ресторатора: проектирование, оборудование, дизайн. – М.: Ресторанные ведомости, 2008. – 456 с.
  21. Климанов В. Статистические методы управления качеством. Интернет

- редакция : victor61058.narod.ru, 2009.
22. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм / Пер. с англ. под ред. Р.Б. Ноздревой. – М.: ЮНИТИ, 2009. – 618 с.
  23. Кристофер Э.-Т. Ресторанный бизнес: Как открыть и успешно управлять рестораном. – РосКонсульт, 2008. – 456 с.
  24. Лук'янов В.О. Організація готельно-ресторанного обслуговування. Навчальний посібник. – К.: Кондор-Видавництво, 2012. – 346с.
  24. Маслов Е.В. Как клиенты выбирают ресторан // Ресторатор. – №7. – 2009. – С. 56–61.
  25. Милл Р.К. Управление рестораном. – М.: Юнити, 2009. – 400 с.
  26. Назаров О. Как раскрутить ресторан. Серия: Энциклопедия ресторатора. – М.: Ресторанные ведомости, 2007. – 456 с.
  27. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. – режим доступу: <http://subject.com.ua/pdf/242.pdf>
  28. Парамонова Т.Н. Маркетинг. Учебник. - М.: Кносур, 2008. - 388 с.
  29. Проектирование заведений ресторанного хозяйства: учеб. пособие: для высш. уч. зав. / ред. А.А. Мазараки. - К.: КНТЭУ, 2008. - 307 с.
  30. Ресторанный бизнес: управляем профессионально и эффективно: учебник / В. К. Сирый, И. О. Бухаров, С. В. Ярков, Ф. Л. Сокирянский. - Москва, 2014
  31. Тарасенко Є.В. Управління якістю продукції: О.К.Л. –К.: КНТЕУ, 2013. – 115с.
  32. Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: Навчальний посібник. – Львів «Магнолія 2006», 2012. – 328с.
  33. Управління якістю на підприємстві. – режим доступу: <http://uareferat.com/> Шаповал М.І. Менеджмент якості. — К.: Знання, 2006.
  34. Шелудешова А. «Международные стандарты по управлению качества ИСО 9000: 2004 В УКРАИНЕ».
  35. Интернет источник: <http://oorpht.ru/1169.html> - «Как вести бизнес», раздел - Менеджмент гостиниц и ресторанов.