

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
за освітньою програмою
Економіка та організація готельно-ресторанної справи

на тему: «Оцінювання якості обслуговування при наданні послуг
ресторанного господарства (на прикладі ресторану «Babel Gardens»)»

Виконавець:

Студентка факультету міжнародної
економіки
Борисевич Анастасія Володимирівна
/підпис/

Науковий керівник:

_____ к.е.н., доцент _____
Нечева Наталя Валеріївна
/підпис/

ОДЕСА – 2023

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність обраної теми. Сьогодні, під час активного розвитку сфери туризму замовники, держава та інші зацікавлені сторони приділяють велику увагу культурі та якості обслуговування у закладах готельного та ресторанного господарства. Офіційні документи містять стандартизовані вимоги до якості товарів і послуг, а з боку споживачів підвищуються вимоги щодо якості послуг, що надаються. І виконання цих вимог має бути передумовою для функціонування та вдосконалення діяльності підприємств готельного та ресторанного господарства.

Питання покращення якості обслуговування більше не стоїть лише перед великими брендовими закладами. Зараз воно актуальне і для невеликих готелів та ресторанів, адже наявність високої культури та якості обслуговування відповідає соціальним та законодавчим потребам держави, сприяє створенню позитивного іміджу та підвищенню конкурентоспроможності кожної установи готельно-ресторанного господарства. Актуальність теми полягає у тому, що і досі недостатньо вивчені питання оцінювання якості обслуговування при наданні послуг ресторанного господарства. Існує питання щодо способів покращити управлінські підходи до оцінювання культури та якості надання послуг у сучасних умовах.

Метою кваліфікаційної роботи є аналіз критеріїв і методів оцінювання якості обслуговування при наданні послуг ресторанного господарства, розгляд висновків, які можна зробити на базі результатів такого оцінювання та шляхи можливого вдосконалення критеріїв і методів оцінювання якості обслуговування у сучасних умовах.

У відповідності з поставленою метою в даній роботі вирішуються наступні завдання:

- визначити поняття якості обслуговування в ресторанному господарстві;

- дослідити сутність та критерії оцінювання якості обслуговування на підприємствах ресторанного господарства;
- вивчити методи оцінювання якості обслуговування при наданні послуг ресторанного господарства;
- проаналізувати господарську діяльність ресторану «Babel Gardens»;
- провести оцінювання якості послуг ресторану «Babel Gardens» відвідувачами;
- оцінити загальну якість обслуговування в ресторані «Babel Gardens»;
- сформулювати рекомендації з підвищення якості обслуговування в ресторані «Babel Gardens»;
- оцінити прогнозовану якість послуг ресторану «Babel Gardens» після втілення рекомендацій.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (31). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 67 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 61 сторінках. Робота містить 9 таблиць, 5 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні засади оцінювання якості обслуговування при наданні послуг ресторанного господарства» проаналізовано загальні поняття, особливості та ефективність існуючих критеріїв та методів оцінювання якості обслуговування при наданні послуг ресторанного господарства.

У другому розділі «Оцінювання якості обслуговування при наданні послуг у ресторані «Babel Gardens»» проведено оцінювання якості обслуговування в ресторані «Babel Gardens», сформулювано рекомендації щодо шляхів покращення якості обслуговування у ресторані «Babel Gardens», оцінено прогнозовану ефективність впровадження сформованих рекомендацій у ресторані «Babel Gardens».

У третьому розділі «Результати оцінювання якості обслуговування в ресторані «Babel Gardens запропоновані шляхи можливого вдосконалення існуючих критеріїв та методів оцінювання якості обслуговування при наданні послуг ресторанного господарства, запропоновані способи покращити якість обслуговування у ресторані «Babel Gardens».

ВИСНОВКИ

1. Визначено поняття якості обслуговування в ресторанному господарстві. Якість обслуговування – це сукупність умов, які забезпечують клієнту найзручніші умови отримання послуги у найкоротші терміни. Можна зробити наступні висновки: якість обслуговування є ключовим чинником, який впливає на задоволення клієнтів і рівень їх повторних візитів. Технічні аспекти обслуговування, такі як швидкість обслуговування, якість їжі та чистота, мають велике значення для клієнтів. Якість обслуговування має безпосередній вплив на репутацію ресторану та впливає на рівень прибутку. Ресторанний бізнес повинен забезпечувати постійне вдосконалення якості обслуговування, щоб задовольняти дедалі вищі очікування та потреби клієнтів.

2. Досліджено сутність та критерії оцінювання якості обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Сутність оцінювання якості обслуговування полягає в тому, щоб оцінити, наскільки добре підприємство задовольняє потреби своїх клієнтів шляхом оцінки різних елементів обслуговування. Формування показників для оцінювання якості обслуговування в ресторані є складним процесом, але включає такі критерії, як комплексність обслуговування, якість роботи персоналу, якість послуги та матеріально-технічна база. Важливими критеріями оцінки є відповідність системі вимог, пов'язаних з технологіями, організацією виробництва та обслуговування, соціальними відносинами, моральними нормами, санітарно-гігієнічними нормами, а також сумлінним ставленням до роботи. Критерії оцінювання можуть варіюватися залежно від вимог клієнтів та підприємства.

3. Вивчено методи оцінювання якості обслуговування при наданні послуг ресторанного господарства Отже, на базі результатів оцінювання якості обслуговування при наданні послуг ресторанного господарства можна: зрозуміти, які елементи обслуговування потребують покращення; визначити найбільш ефективні методи надання послуг та забезпечити їх виконання; зрозуміти, наскільки персонал ресторану навчений взаємодіяти з клієнтами та надавати якісне обслуговування тощо.

Можна запропонувати такі шляхи вдосконалення критеріїв і методів оцінювання якості обслуговування при наданні послуг ресторанного господарства:

- Включення до методів оцінювання додаткових досліджень, таких як спостереження з боку експертів та аудит якості.
- Розробка індивідуальних підходів до оцінювання якості обслуговування в залежності від типу ресторану, цільової аудиторії та інших факторів.
- Посилення контролю над якістю обслуговування через навчання персоналу та введення системи стимулювання за досягнення певного рівня якості обслуговування.

4. Проаналізовано господарську діяльність ресторану «Babel Gardens». Ресторан "Babel Gardens" має власну історію та концепцію, пропонує різноманітне і цікаве меню. Надає послуги як з ресторанного та банкетного обслуговування, так і з доставки їжі. Має невеликий, але достатній штат співробітників, всі з яких мають відповідну кваліфікацію. Ресторан прибутковий, має як оборотні, так і необоротні активи, хоча після вторгнення росії в Україну і стикнувся з певними фінансовими труднощами, що спричинило падіння доходу порівняно з попереднім роком, особливо враховуючи велику інфляцію в 2022 році.

5. Проведено оцінювання якості послуг ресторану «Babel Gardens» відвідувачами. Ми зробили висновки, що ресторан «Babel Gardens» має певні проблеми з надійністю та стабільністю надання послуг, що ставить під

сумнів його репутацію серед деяких клієнтів. Ресторан має хороший стиль та інтер'єр, уважний персонал та швидке обслуговування, але потребує вдосконалення якості та смаку деяких страв, а також покращення доброзичливості та знань персоналу щодо меню та алкогольної карти ресторану. Більшість клієнтів задоволені якістю та швидкістю доставки, але є скарги на пересушеність та недостатню соковитість деяких страв. У випадку з банкетним обслуговуванням, клієнти в цілому задоволені проведенням заходу та обслуговуванням персоналу, але є проблеми зі збереженням гарячої температури страв, що були подані, які потребують вирішення. Аналіз відгуків та коментарів на сайтах та у соціальних мережах показує, що репутація ресторану серед відвідувачів є гарною, хоча є кілька проблем, які потрібно вирішити.

6. Оцінено загальну якість обслуговування в ресторані «Babel Gardens». Ресторан має високий рівень виробництва та обслуговування, проте є певні проблеми з недбалістю кухарів та байдужістю обслуговуючого персоналу. Для забезпечення вищого рівня обслуговування слід приділити увагу цим питанням і вжити відповідні заходи.

Цінова політика ресторану є цілком вдалою, але необхідно враховувати, що клієнти очікують отримати за свої гроші смачну їжу. Ресторан повинен виправдовувати свою цінову політику та забезпечувати задоволення потреб клієнтів. Загалом, ресторан «Babel Gardens» має потенціал для поліпшення своїх послуг та збільшення задоволеності клієнтів.

Оцінювання якості обслуговування дозволяє власникам ресторанів отримати повну картину про роботу свого закладу. Відгуки клієнтів та рейтинги можуть бути корисними, але не завжди відображають усю ситуацію. Оцінювання ж дозволяє провести детальний аналіз кожного етапу обслуговування – від замовлення страв до оплати рахунку – та виявити слабкі місця, які необхідно вдосконалювати, що й було доведено в цій роботі.

7. Сформовано рекомендації з підвищення якості обслуговування в ресторані «Babel Gardens». Проаналізувавши проведене оцінювання, на його основі ми сформуваємо рекомендації щодо шляхів покращення якості

обслуговування при наданні послуг у даному підприємстві ресторанного господарства:

1) Перший пріоритет:

- Провести аудит процесів та систем ресторану, щоб забезпечити стабільне та надійне надання послуг, оскільки зараз клієнти відчують деяку невпевненість щодо стабільності надання якісних послуг.

- Приділити більше уваги приготуванню та подачі страв, які не задовольняють деяких клієнтів. Переглянути роботу кухарів та вдосконалити їхні навички. Забезпечити достатнє збереження смаку та соковитості страв.

2) Другий пріоритет:

- Провести інструктаж для офіціантів та барменів з доброзичливості до клієнтів та знання меню та алкогольної карти, а також щодо дотримання точності при прийомі замовлень, уникнення помилок.

- Збирати відгуки клієнтів та аналізувати їх на постійній основі, щоб вчасно виявляти проблемні аспекти та вживати заходів для їх вирішення.

- Запровадити систему нагородження працівників, які виконують свої обов'язки на високому рівні та демонструють високий рівень професіоналізму.

- Розвивати програму лояльності для постійних клієнтів, надаючи знижки, безкоштовні страви, подарунки та інші бонуси.

3) Третій пріоритет:

- Провести навчання для персоналу, про те, як враховувати індивідуальні потреби клієнтів та піклуватися про них максимально уважно.

- Забезпечити відмінну якість та температуру страв, які доставляються клієнтам.

- Звернути увагу на збереження гарячої температури страв під час банкетного обслуговування.

- Надавати більше додаткової інформації про кожну страву, що допоможе клієнтам зробити вибір.

4) Наразі не потребує покращення:

- Робота з розміщення інформації щодо ресторану, активність у соціальних мережах.
- Стратегія ціноутворення.
- Інтер'єр закладу та його сучасне устаткування.
- Дотримання санітарно-гігієнічних та інших вимог.

8. Оцінено прогнозовану якість послуг ресторану «Babel Gardens» після втілення рекомендацій. Дійшли висновку, що впровадження рекомендацій мало б вкрай позитивний ефект. Були б вирішені певні існуючі проблеми з надійністю та стабільністю надання послуг. Вдалося б досягти вдосконалення якості та смаку страв, а також покращити доброзичливість персоналу та їх обізнаність щодо меню та алкогольної карти ресторану. Вдалося б позбутися скарг на пересушеність та недостатню соковитість деяких страв при доставці, а також, у випадку з банкетним обслуговуванням, були б вирішені проблеми зі збереженням гарячої температури страв, що були подані. Завдяки навчанням та мотиваційним впровадженням можна було б забути про проблеми з недбалістю кухарів та байдужістю обслуговуючого персоналу. Отож, ресторан би виправдовував свою цінову політику та забезпечував задоволення потреб клієнтів.

Також треба відзначити, що впровадження цих рекомендацій потребувало б відчутних фінансових вкладень лише на початку, для проведення навчань та інструктажів серед персоналу, на премії для найкращих працівників, нові технологічні рішення для покращення якості обслуговування при доставці та банкетному обслуговуванні тощо. Але ці вкладення, як ми побачили з повторного анкетування клієнтів, дуже швидко б почали приносити дивіденти, які б компенсували вищезазначені витрати. До того ж, після початкових витрат, керівництву ресторану довелося б витратити гроші лише на преміювання співробітників, які відзначилися відмінною працею, що ще більше зменшує вартість впровадження таких рекомендацій. Самі ж рекомендації б надали змогу значно розширити

клієнтську базу, замотивувати клієнтів частіше відвідувати заклад, користуватися доставкою тощо, що б значно збільшило підсумковий прибуток ресторану «Babel Gardens».