

**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: «Шляхи підвищення якості обслуговування на підприємстві
ресторанного господарства (на прикладі ресторану «Avenue 25»)»

Виконавець:

Студентка факультету міжнародної
економіки

Іванова Яна Сергіївна

/підпис/

Науковий керівник:

_____ к.е.н., доцент _____

Нечева Наталя Валеріївна

/підпис/

ОДЕСА – 2023

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність обраної теми. На сьогоднішній момент часу проблема забезпечення якості обслуговування споживачів на підприємствах ресторанного бізнесу представляє теоретичний та практичний інтерес, оскільки питання, пов'язані з підвищенням якості обслуговування населення підприємствами громадського харчування недостатньо розроблені. Конкуренція на ринку громадського харчування об'єктивно зумовлює необхідність постійного підвищення якості послуг закладами ресторанного господарства.

Як відомо призначення будь-якого закладу ресторанного господарства полягає в задоволенні потреб та побажань гостя. Підприємства, які орієнтуються на гостя, домагаються конкурентних переваг над іншими закладами, які ігнорують такий підхід.

Сучасні гості ресторанів очікують на високі стандарти обслуговування. Тепер це ставить перед керівниками закладів ресторанного бізнесу нові завдання. Якщо до недавнього часу їхня основна увага була зосереджена на більш оперативному обслуговуванні відвідувачів, то тепер потрібно також загострювати увагу і на якості надання ресторанних послуг.

Сьогодні проблема підвищення якості обслуговування на підприємствах громадського харчування постійно хвилює і відвідувачів, і співробітників, і керівників, оскільки зростає матеріальний добробут людей, зростає їхній культурний рівень, а також вимоги до якості обслуговування. У цих умовах цілком природно бажання відвідувачів отримати необхідний рівень обслуговування на будь-якому підприємстві громадського харчування. Відвідувачі зацікавлені у тому, щоб якість обслуговування на ринку громадського харчування була високою, що передбачає для споживача вкладення матеріальних коштів у послугу належної якості.

В свою чергу, заклади громадського харчування все більше орієнтуються на всебічне залучення клієнтів та стимулювання додаткових

витрат з їх сторони, пропонуючи широкий асортимент страв та напоїв, високу культуру обслуговування, що в умовах зростаючої конкуренції на ринку ресторанних послуг є важливим фактором розвитку ресторанного бізнесу.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження теоретичних та практичних засад підвищення якості обслуговування на підприємстві ресторанного господарства.

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

- визначити поняття та критерії якості обслуговування на підприємствах ресторанного господарства;
- розглянути методи оцінки якості обслуговування на підприємствах ресторанного господарства;
- ознайомитися з науковими підходами щодо підвищення якості обслуговування на підприємствах ресторанного господарства;
- провести загальну характеристика господарської діяльності ресторану «Avenue 25»;
- здійснити аналіз організації обслуговування в ресторані «Avenue 25»;
- оцінити якість обслуговування відвідувачів в ресторані «Avenue 25» ;
- розробити заходи з підвищення якості обслуговування в ресторані «Avenue 25»;
- обґрунтувати економічну ефективність розроблених заходів з підвищення якості обслуговування в ресторані «Avenue 25».

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (32). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 79 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 72 сторінках. Робота містить 23 таблиці, 22 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні засади підвищення якості обслуговування на підприємствах ресторанного господарства» роботі проаналізовано загальні поняття, критерії та шляхи підвищення якості обслуговування в ресторанному господарстві.

У другому розділі «Дослідження якості обслуговування в ресторані «Avenue 25» охарактеризовано загальну господарську діяльність ресторану «Avenue 25», проаналізовано організацію обслуговування в ресторані, оцінено якість обслуговування в закладі «Avenue 25».

У третьому розділі «Обґрунтування шляхів підвищення якості обслуговування в ресторані «Avenue 25» розроблено заходи з підвищення якості обслуговування в ресторані, оцінено ефективність запропонованих заходів щодо підвищення якості обслуговування на підприємстві ресторанного господарства «Avenue 25». За результатами дослідження обґрунтована економічна ефективність розроблених заходів.

ВИСНОВКИ

1. Якість обслуговування на підприємствах ресторанного господарства є критично важливою для задоволення клієнтів і забезпечення успіху бізнесу. Основними критеріями якості обслуговування в закладах ресторанного господарства є: комплексність обслуговування споживачів; якість продукції; якість праці персоналу, що бере участь у обслуговуванні споживачів; експлуатаційні якості торгових приміщень. До показників якості обслуговування можна віднести: безпеку, надійність, матеріальне та нематеріальне середовище торгової зали, професійний рівень обслуговуючого персоналу, інформативність.

2. Найбільш поширеними методами оцінки якості обслуговування на підприємствах ресторанного господарства є: метод GAP, в основі лежить набір розбіжностей «очікування споживача – сприйняття отриманої послуги»; метод Servqual, в основу якого покладено п'ять факторів, що

визначають якість обслуговування (надійність, чуйність, переконливість, співчуття та відчутність); метод «таємний покупець», який спрямований на анонімну оцінку якості та рівня обслуговування споживачів, пов'язану з візитом спеціально підготовленої особи до під виглядом звичайного клієнта; метод Делфі, який ґрунтується на дослідженні якості обслуговування з урахуванням поглядів і думок експертів; метод анкетування – опитування відвідувачів.

3. З метою підвищення якості обслуговування на підприємствах ресторанного господарства в сучасних умовах конкуренції необхідно постійно проводити роботу з обговорення та коригування стандартів обслуговування, впроваджувати передові сервісні технології, здійснювати систематичне навчання персоналу, організовувати тренінги, приділяти увагу формуванню комфортного корпоративного клімату, впроваджувати систему стимулювання співробітників, оскільки від цього залежать результативна діяльність підприємства.

4. Ресторан «Avenue 25» – це сучасний заклад громадського харчування, який знаходиться в місті Ізмаїл. Основні цінності ресторану «Avenue 25»: гість, відкритість та доброзичливість, власний кулінарний стиль, креативність та творчий підхід, інновації, постійність, соціальна відповідальність. У ресторані «Avenue 25» реалізована лінійно-функціональна структура управління. Середньорічний рівень завантаження ресторану складає 80%, що досить непогано в сьогоdnішніх умовах ведення бізнесу. Ресторан «Avenue 25» працював прибутково протягом періоду 2020-2022 років. В цілому ефективність господарської діяльності ресторану за досліджуваний період часу покращилася.

5. Керівництво ресторану «Avenue 25» приділяю значну увагу організації обслуговування відвідувачів. В закладі існує система стандартів та процедур, які регламентують процес обслуговування, ними ж описуються і всі виробничі процеси. Співробітники ресторану є кваліфікованими та мають досвід роботи в ресторанній справі. Однак виявлено, що в організації

обслуговування гостей існує ряд проблем: персонал закладу іноді надто довго обслуговує гостей; деякі страви зі списку меню відсутні або не можуть бути приготовлені; з персоналом ресторану рідко проводять навчальні тренінги; офіціанти ресторану часто мало знайомі з меню; слабо розвинена корпоративна культура закладу; погані особисті стосунки між персоналом закладу та ін.

6. В роботі засобами анкетування з використанням методики SERVQUAL була проведена оцінка якості обслуговування відвідувачів в ресторані «Avenue 25». Було виявлено, що основною слабкою точкою в наданні послуг є недостатньо високий рівень технологічної та матеріальної бази. Сумлінність у процесі обслуговування була оцінена відвідувачами на середньому та високому рівні. Більшість клієнтів вважають, що працівники ресторану без затримки реалізують їх потреби, легко встановлюють з ними контакт. Також виявлено, що працівники ресторану уважно ставляться до гостей, володіють відповідними вміннями та інформацією. В більшості випадків працівники ресторану розуміють потреби і бажання клієнтів, намагаються пристосувати пропозицію до їх індивідуальних побажань.

7. В роботі запропоновані заходи з підвищення якості обслуговування в ресторані «Avenue 25», а саме:

- удосконалення правил роботи офіціантів: з метою деталізації вимог до персоналу ресторану розроблені «пам'ятки» для офіціантів з вимогами до зовнішнього вигляду та з вимогами до сервірування та подачі страв;

- навчання персоналу з метою підвищення їх кваліфікації: запропоновано працівникам ресторану (3 офіціанти, 2 бармени та 1 адміністратор) пройти курси підвищення кваліфікації в Навчальному Центрі «Інститут професійних технологій»;

- удосконалення системи оплати праці та мотивації працівників: запропоновано посадові оклади працівників збільшити за рахунок додаткових виплат, які за допомогою поправочних коефіцієнтів будуть прив'язані до терміну роботи працівників у ресторані та якості їх праці;

також рекомендовано проведення заходів щодо покращення морально-психологічного клімату та створення корпоративної культури в колективі ресторану;

– введення в штат посад «хостес» та «менеджер з банкетного обслуговування», які на даний момент часу відсутні;

– організація генерального прибирання ресторану: для здійснення цього заходу рекомендовано укласти договір на прибирання зі спеціалізованою клінінговою компанією, яка виконає всі роботи на професійному рівні.

8. Всі розроблені заходи з підвищення якості обслуговування в ресторані «Avenue 25» спрямовані на підвищення кваліфікації персоналу; вдосконалення форм та методів організації сервісу; покращення культури обслуговування; організацію постійної роботи зі споживачем; стимулювання збуту. Вони повинні дати свої результати: збільшиться обсяг продажів; ресторан отримає нових клієнтів; підвищиться імідж закладу. Проведені розрахунки показали, що економічний ефект від реалізації запропонованих заходів в перший рік становитиме 162770 грн. і в подальшому буде зростати. Отже, розроблені заходи є ефективними, тому їх доцільно впроваджувати в практичну діяльність ресторану «Avenue 25».