

**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»
(шифр та найменування спеціальності)

за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справи»
(назва бакалаврської програми)

на тему: **« УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВОМ
РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»**

Виконавець:

Студентка факультету міжнародної
економіки

Іщук Дар'я Андріївна

(Прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

к. т. н., доцент кафедри туристичного
та готельно-ресторанного бізнесу

Захарчук В. Г.

(Прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Одеса 2023

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність дослідження. Ресторанна індустрія є професійною сферою, яка складається з великої кількості підприємств та працівників у всьому світі. Завдяки стрімкому розвитку технологій, в кулінарному світі за останні роки відбулися великі зміни. Ресторанний бізнес є важливою складовою готельно-ресторанного господарства. Водночас, з одного боку, галузь ресторанного господарства є однією із засобів високої ліквідності капіталу, з іншого – це висококонкурентне середовище. У всьому цивілізованому світі ресторанне господарство вважається одним з найбільш поширених видів малого бізнесу, тому заклади та підприємства ведуть між собою постійну боротьбу за сегментацію ринку, за пошук нових споживачів їх продукції та послуг. Всі підприємства ресторанного господарства повинні мати високий рівень конкурентоспроможності.

Сучасна ресторанна індустрія пропонує широку номенклатуру послуг споживачам продукції та послуг ресторанного господарства. Якщо брати до уваги перспективи готельного-ресторанного бізнесу, то розвиток у цій сфері буде більш прогресивним, ніж в інших сферах, на це впливає багато чинників.

У дослідження сфери гостинності особливий внесок зробили такі закордонні та вітчизняні вчені: Архіпов В. В, Асауленко Н.В., Басюк Д.І., Давидова, О. Ю., Доценко В. Ф., Жегус О. В., Кукліна Т.С., Расулова А.М., Мандзяк О. М., Холл К., Мітчелл Р., Вольф Е. та ін.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження процесу удосконалення надання послуг підприємством ресторанного господарства «Верона».

Предметом кваліфікаційної роботи є процес удосконалення надання послуг підприємством ресторанного господарства «Верона».

Об'єктом дипломної роботи є ресторан «Верона».

Завдання, які необхідно виконати для досягнення поставленої мети:

- дослідити сучасні тенденції розвитку послуг ресторанного господарства;
- розглянути класифікацію послуг ресторанного господарства;
- проаналізувати законодавство та нормативні документи щодо діяльності закладів ресторанного господарства;
- надати організаційно-функціональну характеристику діяльності кафе «Верона»;
- проаналізувати послуги, які надаються закладом ресторанного господарства;
- визначити матеріально-технічну базу торговельних приміщень ЗРГ;
- надати пропозиції щодо вдосконалення надання послуг підприємством ресторанного господарства.

Методи дослідження. Для досягнення визначеної мети необхідно використовувати комплекс методів дослідження: теоретичні методи: метод структурно-функціонального аналізу й синтезу; метод теоретичного аналізу ; моделювання; формалізація; емпіричні методи дослідження: тестування; анкетування.

Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів (теоретичний, практичний та рекомендації), висновків, списку використаних джерел (45 джерел) та додатку, загальний обсяг роботи 75 сторінок, 9 рисунків та 9 таблиць.

Публікації. За матеріалами кваліфікаційної роботи опублікована стаття у збірнику ОНЕУ:

1. Іщук Д. А. СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти (м. Одеса, 12 квітня 2023 р.) / Одеський національний економічний університет. Одеса: ОНЕУ, 2023. 255 с. С. 115-118 .

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

Розділ 1. «Теоретичні складові удосконалення надання послуг підприємством ресторанного господарства» (проаналізовано сучасні напрями розвитку послуг ресторанного господарства; розглянуто класифікацію послуг ресторанного господарства; проведено аналіз нормативних документів щодо діяльності закладів ресторанного господарства).

Розділ 2. «Аналіз діяльності закладу ресторанного господарства (на прикладі кафе «Верона»)» (проведено аналіз організації виробничого процесу та технічного рівня кафе «Верона», проведено SWOT- аналіз).

Розділ 3. «Пропозиції щодо вдосконалення надання послуг підприємством ресторанного господарства» (розроблено пропозиції, які спрямовані на вдосконалення обслуговування.).

ВИСНОВКИ

У результаті виконання кваліфікаційної роботи ми зробили наступні висновки:

1. Вивчили сучасні тенденції в розвитку ресторанних послуг. Ресторанний бізнес є важливою складовою готельно-ресторанного господарства. Водночас, з одного боку, галузь ресторанного господарства є однією із засобів високої ліквідності капіталу, з іншого – це висококонкурентне середовище. У всьому цивілізованому світі ресторанне господарства вважається одним з найбільш поширених видів малого бізнесу,

тому заклади та підприємства ведуть між собою постійну боротьбу за сегментацію ринку, за пошук нових споживачів їх продукції та послуг.

2. Визначили напрями, які формують поліпшення готельно-ресторанного бізнесу: соціальні мережі та інтерактиви допомагають готельному бізнесу стати набагато зрозумілішим та прозорим для соціуму; глобальний туризм дає можливість людям подорожувати, тим самим надає готельно-ресторанній сфері потенційних гостей ; молоде покоління обирає свій комфорт та якісно проведений час, аніж люди старшого покоління; впевненість: кожна людина дедалі краще знає свої потреби та вимоги, які стають чіткішими з кожною поїздкою; інноваційні технології: це те, що може здивувати або додати більш яскраву думку про сферу обслуговування.

3. Розглянули класифікацію ресторанних послуг, які можна розділити наступним чином: послуги закладу ресторанного господарства; послуги з виробництва кулінарної продукції та кондитерських виробів; послуги з продажу товарів; послуги з організації обслуговування клієнтів (продаж товарів і послуг та організація їх споживання); послуги з організації дозвілля; інформаційні та консультаційні послуги; інші послуги.

4. Згідно з чинним законодавством України, визначено, що ресторани здебільшого не мають чіткого визначення в контексті належності до сектору туристичних послуг. Тому для підвищення ефективності діяльності ресторанів і туристичних підприємств та їхньої фінансової стійкості необхідна ретельна систематизація та узагальнення чинної нормативно-правової бази на основі різних чинників, зокрема швидко зростаючого попиту на туристичні продукти на внутрішньому та міжнародному ринках споживання послуг, з урахуванням міжнародних правових актів.

5. В розділі 2 представлено організаційно-функціональну характеристику кафе «Верона», яке здійснює господарську діяльність згідно чинного законодавства України та надає наступні послуги: послуги з організації харчування; організація та обслуговування святкових заходів, бенкетів; послуги з організації музичного обслуговування.

За результатами SWOT-аналізу кафе «Верона» зроблено наступні висновки: сильні сторони підприємства – це гарні кухарі, які працюють тривалий час; класичні страви Української та Одеської кухні; цікаві пропозиції в меню; крафтові технології; закритий зал та літній майданчик; місце розташування (неподалік морського узбережжя); можливість проведення бенкетів, фуршетів, корпоративів, весіль для місцевих відвідувачів; гостинне обслуговування та створення затишної атмосфери; наявність місця під паркування автомобілів.

Можливості кафе «Верона» будуть наступні: є можливість у перспективі відкрити ще одну точку в популярній локації; розробити свій сайт; особливо варто актуалізувати інформацію у соціальних мережах; оновити дизайн кафе – зробити косметичний ремонт; розширення асортименту страв та послуг; запровадження дитячого меню; перспектива покращення життя населення та платоспроможності; вдосконалення

менеджменту; впровадження нових технологій; впровадження додаткових послуг та програм з організації дозвілля.

6. Поряд із сильними сторонами та можливостями варто приділити особливу увагу слабким сторонам та загрозам. Як видно з аналізу слабкі сторони наступні: зниження доходів населення; літня тераса не захищена і не закрита від зовнішніх чинників, знаходиться в тіні дерев, тому за несприятливих погодних умов знаходитись там буде не можливим; вплив сезонності на діяльність закладу; невідповідність цін якості наданих послуг; відсутність системи знижок та бонусів; відсутнє маркетингове планування; плинність кадрів офіціантів; інтер'єр, який потребує оновлення; відсутність своєї доставки; відсутність свого сайту.

Загрози для закладу будуть наступні: військовий стан та воєнні дії; економічна та політична ситуація в країні; нестабільність курсу валют; зниження купівельної спроможності українців; зростання вартості передових інформаційних технологій; відсутність заходів, спрямованих на вивчення потреб ринку; низький рівень рентабельності виробництва; обмежені інвестиційні можливості; нестабільність цін постачальників.

7. З метою підвищення якості послуг ми склали рекомендації щодо поліпшення послуг кафе "Верона": розробка анкети для оцінки якості обслуговування за методикою Mystery Shopping, в якій для полегшення групування інформації та усунення суб'єктивних елементів було запропоновано шкалу оцінок і варіанти відповідей. Отриману під час опитування інформацію можна використати для розроблення та поліпшення меню (ціни страви, правила подачі тощо), створення та усунення недоліків у політиці персоналу (формування команди, посадові інструкції, запровадження та поліпшення орієнтації на клієнта тощо) і навіть поліпшення зовнішнього вигляду та інтер'єру кафе (вибір кольору та форми меблів тощо).

8. Пропонуємо запровадити систему стандартів для вдосконалення організації обслуговування, яка включає стандартизацію завдань персоналу, навчання персоналу, контроль інспекторів; використання інструментів, які стимулюють співробітників і пов'язують результати роботи з винагородою.

Варто відзначити, що необхідно провести добровільну сертифікацію послуг кафе "Верона", тому що вимоги щодо безпеки життя і здоров'я клієнтів та охорони довкілля викладено в законодавстві, державних стандартах, санітарних правилах, будівельних нормах і правилах виробництва і реалізації продукції та послуг кафе.

З метою покращення підприємницької діяльності кафе «Верона» запропоновано використовувати метод формулювання стратегії - метод дерева цілей, де визначено 4 основних напрями розвитку: маркетинг, виробництво, персонал, співробітники, технології. За напрямком виробництва можуть бути реалізовані такі цілі: оновлення основного меню, яке полягає в розробці сезонних страв, а також напоїв; застосування

виключно продуктів місцевого походження; надання послуг кейтерингу; розвиток технологій безвідходного виробництва.

9. Розробка нового веб-сайту для кафе "Верона" має низку переваг: підвищення інформованості відвідувачів (ознайомлення з основним меню, годинами роботи, ціновою політикою, новими продуктами, акціями та спеціальними бонусними пропозиціями), підвищення довіри та лояльності постійних клієнтів (читання відгуків про кафе).

Загалом, запуск нового вебсайту надає гостям ресторану додаткові можливості забронювати столик у зручний час через інтернет, ознайомитися із закладом, прокласти маршрут до кафе, замовити доставку їжі до офісу або додому тощо. Крім того, завдяки розробці та впровадженню веб-сайту "Кафе Верона" зможе аналізувати своїх клієнтів, аудиторію, їхню поведінку, вподобання та бажання.

АНОТАЦІЯ

Іщук Д. А. «Удосконалення надання послуг підприємством ресторанного господарства»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справи» – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2023.

Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

Об'єкт дослідження – діяльність закладу ресторанного господарства.

Предметом дослідження є процес удосконалення надання послуг у закладі ресторанного господарства на прикладі кафе «Верона».

Метою роботи є дослідження процесу удосконалення надання послуг підприємством ресторанного господарства «Верона».

У роботі досліджено теоретичні аспекти удосконалення надання послуг підприємством ресторанного господарства. Проаналізовано стан господарської діяльності кафе «Верона». Пропонуються та оцінюються пропозиції щодо вдосконалення надання послуг підприємством ресторанного господарства.

За результатами дослідження обґрунтована доцільність впровадження наведених заходів та проаналізована їх ефективність.

Ключові слова: готельно-ресторанна справа, класифікація послуг, заклад ресторанного господарства, якість обслуговування, Інтернет-реклама.

ANNOTATION

Ishchuk D. «Improvement of the provision of services by the enterprise of the restaurant industry»

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty 241 «Hotel and restaurant business» for the educational program «Economics and organization of the hotel and restaurant business». – Odessa National Economics University. – Odessa, 2023.

The qualification work consists of an introduction, three sections, conclusions, a list of used sources and appendices.

The object of research is the activity of a restaurant establishment.

The subject of the study is the process of improving the provision of services in the restaurant industry using the example of the Verona cafe.

The purpose of the work is to study the process of improving the provision of services by the restaurant business enterprise "Verona".

Theoretical aspects of improving the provision of services by the enterprise of the restaurant industry are investigated in the work. The state of economic activity of Cafe "Verona" was analyzed. Suggestions for improving the provision of services by the restaurant business are offered and evaluated.

Based on the results of the study, the feasibility of the implementation of the above measures was substantiated and their effectiveness was analyzed.

Keywords: *hotel and restaurant business, classification of services, restaurant establishment, quality of service, Internet advertising.*