

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи

на здобуття освітнього ступеня магістр

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

за освітньою програмою

«Економіка та організація готельно-ресторанної справи»

на тему: **«Удосконалення організації надання послуг
в ресторанах (на прикладі ресторану «У карася»)»**

Виконавець:

студентка факультету міжнародної
економіки

Кертичак Юлія Юріївна

Науковий керівник:

кандидат економічних наук, доцент

Галасюк Світлана Сергіївна _____

ОДЕСА – 2023

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Реалії сьогодення сформували кризу на підприємствах індустрії гостинності і стали серйозним випробуванням для готельного і ресторанного бізнесу. Війна, розв'язана російськими загарбниками проти України, спричинила велику кількість проблем в ресторанному бізнесі нашої держави: зруйнування закладів ресторанного господарства в районах проведення активних бойових дій та під час ракетно-бомбових ударів по всій території держави; втрата приміщень закладів, обладнання, інвентарю, що знаходяться на окупованих територіях, а також розкрадання їх майна; відтік кваліфікованих кадрів за кордон; зниження купівельної спроможності населення через падіння їх реальних доходів; збільшення закупівельних цін на продукти харчування; скорочення чисельності виробників сировини для закладів ресторанного господарства через окупацію або знищення їх підприємств; зачинення приміщень під час повітряної тривоги (особливо, якщо вони розташовані в будівлях торговельних центрів) та евакуація споживачів в укриття; скорочення часу відвідування ресторанних закладів через комендантську годину; практична відсутність надання послуг дозвіллезого характеру тощо.

За таких складних умов представникам ресторанного бізнесу досить складно продовжувати роботу, особливо враховуючи, що перед початком війни економіка України цілих два роки перебувала в карантинних обмеженнях через пандемію коронавірусу.

Однак підприємницька ініціатива українців знаходиться на дуже високому рівні, що підтверджується незламністю нашого народу та вірою в перемогу. Навіть у разі аварійних, екстрених та віялових відключень електропостачання під час ракетних ударів РФ по об'єктах критичної інфраструктури в осінньо-зимовий період 2022-2023 рр., одеські заклади ресторанного господарства не зачинялись, а, навпаки, встановлювали генератори, намагаючись продовжувати роботу та ще розміщувати в своїх приміщеннях тих, хто працює дистанційно.

Навесні 2023 р. ресторанний бізнес починає поступово відновлювати свої потужності в тих регіонах, що знаходяться на відстані від лінії фронту, тому важливим постає питання збільшення асортименту виготовлених страв та підвищення рівня обслуговування.

Мета дослідження – розробка та обґрунтування практичних рекомендацій організаційно-економічного характеру, спрямованих на вдосконалення організації надання послуг в ресторані «У карася».

Завдання дослідження:

- дослідити сутність поняття «ресторан» та його місця в системі закладів ресторанного господарства;
- вивчити комплекс послуг, надаваних в ресторанах;
- виявити реалії розвитку ресторанного бізнесу України під час війни;
- розглянути загальну характеристику одеського ресторану «У карася»;

- вивчити специфіку організації надання основних та додаткових послуг в ресторані «У карася»;
- проаналізувати динаміку виробничо-економічної діяльності ресторану «У карася»;
- зробити оцінку конкурентної позиції ресторану «У карася» для вивчення можливостей щодо підвищення рівня обслуговування в цьому закладі;
- запропонувати комплекс заходів щодо вдосконалення організації надання послуг в ресторані «У карася»;
- економічно обґрунтувати можливість впровадження нової послуги в ресторані «У карася».

Об'єкт дослідження – процес організації надання послуг в ресторанах.

Предмет дослідження – сукупність теоретичних та практичних аспектів, пов'язаних з можливістю вдосконалення організації надання послуг в ресторані «У карася».

Методи дослідження. Для виконання кваліфікаційної роботи були використані такі методи дослідження: діалектичний метод пізнання, абстрактно-логічний (теоретичні узагальнення та формування висновків), ситуаційний аналіз, метод абсолютних, середніх та відносних величин, методи порівняння, економіко-статичний, графічний тощо.

Інформаційна база дослідження. Теоретичну та методологічну основу дослідження склали наукові публікації вітчизняних та закордонних вчених, українські нормативно-правові акти, матеріали науково-практичних конференцій, інтернет-ресурси, а також звітні дані ресторану «У карася».

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи становить 81 сторінку комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 72 сторінках. Робота містить 22 таблиці, 9 рисунків.

Апробація результатів дослідження. Тема кваліфікаційної роботи сформована відповідно до напрямів науково-дослідної роботи кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу ОНЕУ. Основні результати кваліфікаційної роботи представлені в матеріалах науково-практичної конференції у вигляді публікації тез доповіді:

1. Реалії розвитку ресторанного бізнесу України під час війни / С.С. Галасюк, Ю.Ю. Кертичак // Модернізація економіки: сучасні реалії, прогнозні сценарії та перспективи розвитку: матеріали V Міжнар. наук.-практ. конф., 27-28.04.2023 р. Хмельницький: ХНТУ, 2023.

2. Різновиди ресторанів та ознаки їх класифікації / Ю.Ю. Кертичак // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали III Міжнар. наук.-практ. конф., 12.04.2023 р. Одеса: ОНЕУ, 2023. С. 118-123.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі кваліфікаційної роботи *«Теоретичні аспекти організації надання послуг в ресторанах»* розглянуто сутність ресторану як різновиду закладів ресторанного господарства; систематизовано відомості про комплекс послуг, надаваних ресторанами; виявлено реалії розвитку ресторанного бізнесу України під час війни.

Другий розділ кваліфікаційної роботи *«Організаційно-економічні аспекти надання послуг на прикладі ресторану «У карася»* присвячено вивченню загальної інформації про цей заклад; виявленню специфіки його функціонування; аналізу основних показників виробничо-економічної діяльності ресторану «У карася» за ряд років.

У третьому розділі *«Рекомендації, спрямовані на удосконалення організації надання послуг в ресторані «У карася»* здійснено оцінку конкурентної позиції цього ресторану для вивчення можливостей щодо підвищення рівня обслуговування; внесено пропозиції щодо розробки комплексу заходів для вдосконалення організації надання послуг в ресторані «У карася»; економічно обґрунтовано впровадження нової послуги в цьому закладі ресторанного господарства.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити основні висновки:

1. Досліджено сутність поняття «ресторан» та його місця в системі ресторанного бізнесу. Вивчено розподіл закладів ресторанного господарства по групах і типах за ДСТУ 4281:2004. Систематизовано критерії, що визначають окремі види ресторанів. Виявлено ознаки, які впливають на класифікацію ресторанів (організація обслуговування, дислокація закладу, умови провадження бізнесу). Охарактеризовано чинники, від яких залежить категорія ресторану (формат закладу, меню, цінова політика). Розглянуто інноваційні формати провадження ресторанного бізнесу.

2. Вивчено комплекс послуг, надаваних ресторанами, та виявлено їх характерні риси. Розглянуто критерії, покладені в основу класифікації послуг ресторанів (характер праці, характер споживання, змістовність послуг, ступінь необхідності для споживача). Зібрано відомості про номенклатуру основних і додаткових послуг ресторанів. Акцентовано увагу на критеріях, що визначають якість обслуговування в ресторанному бізнесі, та наведено їх характеристику.

3. Систематизовано відомості про основні проблеми в ресторанному господарстві України, спричинені повномасштабною війною РФ проти нашої держави. Вивчено думки експертів щодо впливу кризи на ресторанний бізнес з точки зору загроз та можливостей для подальшого розвитку. Виявлено основні риси провадження ресторанного бізнесу під час війни (суцільна небезпека, комендантська година та повітряні тривоги, міграція населення, зменшення платоспроможності, відключення електроенергії).

Проаналізовано зміни в уподобаннях різних сегментів споживачів (постійних, колишніх та потенційних клієнтів). Досліджено зміни в форматах провадження ресторанного бізнесу. Систематизовано відомості про ймовірні напрямки розвитку ресторанного бізнесу у післявоєнний період на підставі вивчення висновків експертів.

4. Вивчено загальну характеристику ресторану «У карася», розташованого в Одесі на вул. Академіка Заболотного, 43А, в центрі житлового масиву, поруч з рекреаційною зоною та торгово-розважальними закладами. Виявлено основні етапи становлення та розвитку ресторану. Розглянуто асортимент страв та цінову політику цього закладу, структуру приміщень для надання послуг харчування і дозвілля.

5. Проаналізовано комплекс послуг, надаваних в ресторані «У карася», та виявлено їх особливості. Досліджено організацію формування продукту ресторанного бізнесу «Ресторан «У карася» за чотирма рівнями на підставі позитивних та негативних відгуків гостей даного закладу ресторанного господарства, оприлюднених на провідних інтернет-ресурсах. У зв'язку з цим виявлено, що даний заклад має проблеми в організації надання послуг, що потребує розроблення заходів для їх усунення.

6. На підставі аналізу основних показників виробничо-економічної діяльності ресторану «У карася» за три роки встановлено, що цей заклад є прибутковим, але має негативні тенденції щодо зниження показників рентабельності.

7. Для вивчення можливостей щодо підвищення якості обслуговування в ресторані «У карася» здійснена оцінка його конкурентної позиції на підставі порівняння з основними конкурентами – ресторанами «Задзеркалля» та «Сканді» за такими ознаками, як: асортимент кулінарних страв, якість кулінарної продукції, якість обслуговування персоналом, географічне місце розташування, співвідношення «ціна – якість обслуговування», комфортність та інтер'єр закладу, різноманітність спектру додаткових послуг. Порівняння зроблено методом бальної оцінки на підставі відгуків, оприлюднених в інтернет-ресурсах.

8. Комплекс заходів, пропонованих ресторану «У карася» для удосконалення організації надання послуг, спрямований на: підвищення кваліфікації персоналу; вдосконалення матеріально-технічної бази; встановлення терміналів з приймання банківських карток; впровадження мобільної програми лояльності; створення коворкінгу; впровадження різних ресторанних «фішок» для збільшення доходів та позитивного враження від закладу; збільшення спектру надаваних послуг; залучення категорії клієнтів «батьки з дітьми».

9. Запропоновано впровадження нової послуги – дитячого майстер-класу з приготування піци. Розроблено рекомендації щодо проведення даного заходу з періодичністю один раз на місяць та розраховано його економічну доцільність. Визначено економічну ефективність діяльності ресторану «У карася» за умови впровадження нової послуги.

АНОТАЦІЯ

Кертичак Ю.Ю. «Удосконалення організації надання послуг в ресторанах»
(на прикладі ресторану «У карася»)
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 зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел.

Об'єкт дослідження – процес організації надання послуг в ресторанах. Предмет дослідження – сукупність теоретичних та практичних аспектів, пов'язаних з можливістю вдосконалення організації надання послуг в ресторані «У карася».

Метою дослідження є розробка та обґрунтування практичних рекомендацій організаційно-економічного характеру, спрямованих на вдосконалювання організації надання послуг в ресторані «У карася».

У роботі розглянуто теоретичні аспекти організації надання послуг в ресторанах; досліджено організаційно-економічні аспекти надання послуг на прикладі ресторану «У карася»; внесено пропозиції, спрямовані на удосконалення організації надання послуг в ресторані «У карася», та зроблено економічне обґрунтування деяких з них.

Ключові слова: ресторан; заклади ресторанного господарства; комплекс послуг ресторанів; організація обслуговування; конкурентоспроможність.

ANNOTATION

Kertichak Yu.Yu. «Improving the organization of services in restaurants»
(on the basis of the restaurant «U karasya»)
Qualifying work for obtaining an educational bachelor's degree in specialty
241 «Hotel and Restaurant Business» for the education program
«Economics and organization of hotel and restaurant business»
Odessa National Economic University. – Odessa, 2023.

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

The object of research is the process of organizing the provision of services in restaurants. The subject of the study is a set of theoretical and practical aspects related to the possibility of improving the organization of service provision in the restaurant «U Karasya».

The purpose of the study is to develop and substantiate practical recommendations of an organizational and economic nature, aimed at improving the organization of service provision in the restaurant «U Karasya».

The paper examines the theoretical aspects of the organization of service provision in restaurants; the organizational and economic aspects of service provision were investigated using the example of the restaurant «U karasya»; proposals aimed at improving the organization of service provision in the restaurant «U Karasya» were made, and the economic justification of some of them was made.

Key words: restaurant; restaurant establishments; a complex of restaurant services; service organization; competitiveness.