

**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: **«ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ НА
ПІДПРИЄМСТВІ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»**

Виконавець:

Студентка факультету міжнародної
економіки

Місакян Вікторія Тігранівна _____
(Прізвище, імя, по батькові) /підпис/

Науковий керівник:

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

Захарчук В. Г. _____
(Прізвище, імя, по батькові) /підпис/

Одеса 2023

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Якщо розглядати світову практику готельно-ресторанного підприємництва, то це один із найбільш прибуткових напрямів розвитку економіки. Цей напрям залишається перспективним для України і сьогодні, хоча будуть проблеми як внутрішнього так і зовнішнього характеру, які суттєво сповільнюють динаміку розвитку даного сектора національної економіки та його конкурентоспроможність у порівнянні з розвинутими країнами. Низька купівельна спроможність населення та недостатня розвиненість сфери послуг є чинниками, що обмежують прибутковість готельно-ресторанних мереж. Вищезазначені виклики потребують системного дослідження тенденцій розвитку готельно-ресторанних послуг, розроблення планів оптимізації на рівні вищого керівництва та спеціалістів закладів готельно-ресторанного господарства, запровадження інструментарію оцінки якості обслуговування.

Питання ефективності функціонування готельно-ресторанного бізнесу постійно аналізуються серед таких провідних спеціалістів та науковців, таких як: В. В. Архіпов, О. Ю. Давидова, А. С. Капліна, І. О. Мазуркевич, Л. П. Малюк, Г. Т. П'ятницька, В. А. Русавська, Г. М. Чепурда. Разом з тим, значна частина питань дослідження щодо оптимізації та оцінки якості обслуговування в готельно-ресторанному підприємстві має перспективи досліджень. На підставі цього тема кваліфікаційної роботи є актуальною.

Мета кваліфікаційної роботи полягає у аналізі та розробленні заходів щодо підвищення якості послуг на підприємстві ресторанного господарства.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити наступні **завдання**:

- визначити стан та перспективи розвитку послуг готельно-ресторанного бізнесу в Україні;
- провести аналіз чинників, які визначають якість обслуговування в готельно-ресторанній сфері;
- розглянути особливості забезпечення та підвищення якості продукції і послуг підприємствами ресторанного господарства;
- надати організаційно-функціональну характеристику готельно-ресторанного комплексу «Grand Pettine»;
- провести аналіз методів обслуговування на підприємстві ресторанного господарства «Grand Pettine» з використанням SWOT-аналізу;
- визначити чинники зовнішнього конкурентного середовища підприємства ресторанного господарства «Grand Pettine» з використанням PEST-аналізу;
- розробити пропозиції щодо вдосконалення інструментарію для визначення рівня якості обслуговування в закладах ресторанного господарства;

– надати рекомендації маркетингового напрямку щодо оптимізації роботи підприємства ресторанного господарства.

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи є процес обслуговування відвідувачів підприємства ресторанного господарства.

Предметом дослідження кваліфікаційної роботи є науково-практичні положення щодо підвищення якості послуг на підприємстві ресторанного господарства «Grand Pettine».

Методи дослідження. Для вирішення поставлених у кваліфікаційній роботі завдань використовували такі методи: загальнонаукові: системний аналіз; логічної абстракції: аналіз і синтез; економіко-математичні: системно-структурного аналізу; економіко-статистичного аналізу: табличний, графічний, групування, класифікації; маркетингові: SWOT-аналіз, PEST-аналіз, спостереження, опитування; експертної діагностики: ранжирування, порівняння, оцінювання та інші.

Інформаційна база кваліфікаційної роботи: законодавство України та чинні нормативні документи, національні стандарти, науково-методичні публікації і монографії вітчизняних та зарубіжних вчених та спеціалістів, матеріали наукових конференцій, дані звітності підприємства.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (58 найменувань). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 81 сторінка комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 75 сторінках. Робота містить 8 таблиць, 17 рисунків.

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

1. Misakyan V.T. FEATURES OF SANITARY AND HYGIENIC REQUIREMENTS FOR PRODUCTS OF RESTAURANT ENTERPRISES // 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. 8-12 [33].

2. Місакян В. Т. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ОСНОВНИХ ПОСЛУГ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти, присвяченій 100-річчю Одеського національного економічного університету (м. Одеса, 14 квітня 2021 р.) / Одеський національний економічний університет. Одеса: ОНЕУ, 2021. 625 с. С. 223-226 [34].

3. Місакян В. Т. ОЦІНЮВАННЯ ЯКІСНИХ ПОКАЗНИКІВ ПОСЛУГ В ГОТЕЛЯХ // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти, присвяченій 100-річчю

Одеського національного економічного університету (м. Одеса, 14 квітня 2021 р.) / Одеський національний економічний університет. Одеса: ОНЕУ, 2021. 625 с. С. 379-382 [35].

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні аспекти підвищення якості послуг готельно-ресторанного бізнесу» було визначено стан та перспективи розвитку послуг готельно-ресторанного бізнесу в Україні; представлено аналіз чинників, які визначають якість обслуговування в готельно-ресторанній сфері.

У другому розділі «Аналіз діяльності підприємства ресторанного господарства на прикладі готельно-ресторанного комплексу «Grand Pettine»» надана організаційно-функціональна характеристика готельно-ресторанного комплексу «Grand Pettine»; проведено аналіз методів обслуговування з використанням SWOT- аналізу та PEST- аналізу зовнішніх чинників середовища.

У третьому розділі «Пропозиції щодо підвищення якості послуг підприємством ресторанного господарства» було розроблено наступні пропозиції за такими ключовими напрямками: оптимізація інструментарію для визначення рівня якості обслуговування в закладі ресторанного господарства; створення закритого клубу та введення в штат ресторану сомельє, проведення тематичних заходів та майстер-класів з метою популяризації регіонального виноробства

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. За результатами дослідження стану та перспектив розвитку ринку послуг готельно-ресторанного бізнесу в Україні встановлено, що ресторанний бізнес є однією з важливих складових сфери гостинності, який зазнає серйозних викликів за останні роки та характеризується високим ступенем ризику. З 24 лютого минулого року після початку російської агресії готельно-ресторанний бізнес зазнає значних втрат: протягом перших двох місяців після повномасштабного вторгнення більшість підприємств ресторанного господарства були повністю збитковими. На сьогодні, у районах, де немає активних військових дій, ресторани працюють переважно у звичайному режимі, а також як волонтерські центри. Встановлено наступні ризики в ресторанному господарстві: складність відтворення традиційного

меню через втрату зв'язків з іноземними постачальниками сировини; зростання цін на продукти та енергоносії; зниження купівельної спроможності населення.

Визначено, що сучасний готельно-ресторанний бізнес трансформується та характеризується соціальним клієнто-орієнтованим підходом, активізацією людського чинника, використанням новітніх інтегрованих рекламно-інформаційних та інноваційних технологій, оптимізацією управління через нові форми організації: глобальні асоціації, стратегічні об'єднання.

2. Проведено аналіз чинників, які визначають якість обслуговування в готельно-ресторанній сфері. Встановлено, що якість обслуговування в готельно-ресторанній індустрії – динамічний показник, який постійно трансформується та вдосконалюється під впливом наступних основних чинників: національної політики в галузі відповідно до чинного законодавства України; від ступеню впровадження результатів науково-технічного прогресу у готельно-ресторанному господарстві (від якого, в свою чергу, залежить якість системи управління готельно-ресторанним господарством, попит на готельно-ресторанні послуги, технічне оснащення, розвиток матеріальної бази); особисті якості керівництва та персоналу готелю та ресторану; номенклатура послуг та методи обслуговування.

3. Розглянуто особливості процесу забезпечення та підвищення якості продукції і послуг підприємствами ресторанного господарства. Встановлено, що основою забезпечення та підвищення якості продукції будуть показники, які характеризують продукцію на всіх стадіях її життєвого циклу, які визначені у завданнях щодо покращення якості послуг для зростання об'ємів виробництва, у планах випуску продукції та технічного розвитку виробництва. Встановлено номенклатуру основних груп показників якості продукції за властивостями, які вони характеризують: показники призначення, надійності, технологічності, безпеки, стандартизації й уніфікації, естетичні, ергономічні, патентно-правові, екологічні, використання сировини, матеріалів, палива, енергії й трудових ресурсів.

Визначено, що залежно від засобів вимірювання методи оцінки якості продукції ресторанного господарства поділяються: на вимірювальні, реєстраційні, розрахункові, органолептичні, соціологічні та експертні методи. Перспективним є експертний метод, який ґрунтується на встановленні номенклатури показників якості продукції та послуг, що розглядаються на різних стадіях технологічного процесу, при визначенні узагальнюючих показників на основі одиничних і комплексних показників якості.

4. В розділі 2 представлено організаційно-функціональну характеристику ресторану «Grand Pettine», який здійснює господарську діяльність з 2007 року та надає наступні послуги: послуги з організації харчування; спеціальне дієтичне меню; бронювання місць у залі ресторану; інформаційно-консультативні послуги; організація та обслуговування святкових заходів, бенкетів; послуги з організації дозвілля та просвітницьких

заходів (майстер-класів для дітей та дорослих, конкурсів, творчих музичних вечорів, кінопоказів тощо); послуги з організації музичного обслуговування – концерти живої музики. Основний зал ресторану вміщує до 60 гостей одночасно, банкетні зали загальною місткістю до 250 осіб, велика тераса з видом на море, де є можливість проводити сімейні та корпоративні свята, банкети та інші заходи.

Основу меню ресторану «Grand Pettine» складають популярні страви європейської та середземноморської кухні, які готують за авторськими рецептами шеф-повара з акцентом на асортименті блюд з риби і морепродуктів. Організаційна структура ресторану має лінійну будову, яка характеризується прямолінійною взаємодією між підрозділами, узгодженістю роботи співробітників та найбільш розповсюджена у закладах ресторанного господарства.

Проведений аналіз діяльності ресторану «Grand Pettine» свідчить про зниження показників діяльності підприємства, що в першу чергу пов'язано із складною ситуацією в країні. За розглянутий період сума прибутку від продажів скоротилась майже на 213 тис. гривень; собівартість продукції зменшилась на 202 тис. гривень за рахунок заміни імпортової сировини вітчизняною.

5. За результатами проведеного SWOT-аналізу ресторанного підприємства «Grand Pettine» виявили сильні сторони ресторану: унікальне місце розташування готельно-ресторанного комплексу на морському узбережжі в межах міста, в чудовій рекреаційній зоні подалі від міського шумового навантаження; наявність власного паркінгу; цікаві пропозиції в меню з автентичними стравами європейської та середземноморської кухні; вишуканий дизайн інтер'єру та екстер'єру в класичному стилі разом з морським краєвидом та власним пляжем готельно-ресторанного комплексу; наявність розважальної програми та надання додаткових послуг – всі ці складові в комплексі створюють беззаперечні конкурентні переваги.

За результатами проведеного SWOT-аналізу ресторану визначили слабкі сторони: фактичне зниження доходів населення; сезонність закладу; тривалий час очікування страв в години повного завантаження ресторану; завищені ціни на деякі авторські страви; відсутність налагодженої системи знижок та бонусів; сезонна плинність та недостатня кваліфікація офіціантів; інформація на сайті не оновлюється; зниження активності рекламних кампаній.

6. За результатами проведеного PEST-аналізу ресторанного підприємства «Grand Pettine» виявили: політичні (P – political), економічні (E – economic), соціальні (S – social) і технологічні (T – technological) чинники зовнішнього середовища. Зокрема, основні політичні чинники: воєнний стан та військові дії на значні території нашої країни, зміна правил перетину кордону; це і наслідки пандемії COVID-19, екологічні складові, відповідність європейському та міжнародному законодавству, гармонізація національних нормативних документів. До економічних чинників в даному дослідженні ми

віднесли такі, які пов'язані з політичними: це зниження рівня життя та купівельної спроможності наших громадян, а також ріст безробіття; трансформація ринків, від яких залежить готельно-ресторанний бізнес; підвищення вартості сировини та енергоносіїв; коливання курсу валют та сезонний характер готельно-ресторанних послуг.

7. З метою підвищення якості послуг на підприємстві ресторанного господарства «Grand Pettine», що в перспективі післявоєнного часу покращить ефективність діяльності всього готельно-ресторанного комплексу нами було розроблено наступні заходи та пропозиції за такими ключовими напрямками: оптимізація інструментарію для визначення рівня якості обслуговування в закладі ресторанного господарства; створення закритого клубу, введення в штат ресторану сомельє, ідеї проведення тематичних заходів та майстер-класів з метою популяризації регіонального виноробства.

8. Розроблено алгоритм оцінки якості продукції та послуг підприємства ресторанного господарства, який передбачає обрання методу оцінювання показників та характеристик, встановлення номенклатури показників, визначення значень та вагомості цих показників, визначення рівня якості підприємства. В роботі розроблено критерії оцінки якості обслуговування та встановлено значення вагомості показників для ресторану «Grand Pettine».

Надана характеристика конкурентного середовища для ресторану «Grand Pettine» в порівнянні з найближчими ресторанами-конкурентами ресторанного господарства – «Катран» (Маячний провулок,13), «YUG» (Маячний провулок, 13). За результатами визначення комплексних (інтегральних) показників якості/конкурентоспроможності для досліджуваного ресторану та ресторанів-конкурентів було встановлено, що всі підприємства характеризуються високим рівнем обслуговування та організацією відпочинку, мають позитивне значення заданих критеріїв та отримали такі результати: ресторан «Grand Pettine» – 8,31; ресторан «Катран» – 6,69, і лідер ресторан «YUG» – 8,63 (переважають показники інформативності та номенклатури додаткових послуг).

9. Запропонована та обґрунтована концепція оптимізації роботи закладу ресторанного підприємства, яка полягає у створенні закритого клубу та доповненні штату спеціалістом сомельє. Визначено переваги для закладу ресторанного господарства та відвідувачів від введення до штату підприємства спеціаліста-сомельє; структуровано основні вимоги до професійних обов'язків сомельє; розроблено алгоритм створення закритого клубу на базі досліджуваного готельно-ресторанного комплексу; розроблено тематичні заходи для закритого клубу з участю сомельє, які допоможуть створити різноманітність та унікальність відвідування клубу з сомельє та привернути нових гостей.

АНОТАЦІЯ

Місакян В.Т. «Шляхи підвищення якості послуг на підприємстві 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.

Об'єкт дослідження – роботи є процес обслуговування відвідувачів підприємства ресторанного господарства.

Предметом дослідження є науково-практичні положення щодо підвищення якості послуг на підприємстві ресторанного господарства «Grand Pettine».

Мета кваліфікаційної роботи полягає у аналізі та розробленні заходів щодо підвищення якості послуг на підприємстві ресторанного господарства.

У роботі досліджено теоретичні аспекти підвищення якості послуг на підприємстві ресторанного господарства. Аналізується стан господарської діяльності підприємства ресторанного господарства «Grand Pettine». Пропонуються заходи щодо підвищення якості послуг на підприємстві ресторанного господарства.

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

Ключові слова: готельно-ресторанна справа, оцінка якості, методи обслуговування, SWOT-аналіз, PEST-аналіз, конкурентоспроможність, підприємство ресторанного господарства.

ANNOTATION

Misakyan V. «Ways to improve the quality of services at a restaurant business»

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, and a list of used sources.

The object of the study is the process of serving visitors of the restaurant business.

The subject of the research is the scientific and practical regulations on improving the quality of services at the restaurant business enterprise "Grand Pettine".

The purpose of the qualification work is to analyze and develop measures to improve the quality of services at the restaurant business.

The theoretical aspects of improving the quality of services at a restaurant business are investigated in the work. The state of economic activity of the restaurant enterprise "Grand Pettine" is analyzed. Measures are proposed to improve the quality of services at the restaurant business.

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, quality assessment, service methods, SWOT analysis, PEST analysis, competitiveness, restaurant business enterprise.*