

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувачка кафедри
к. е. н., доцент Давиденко І. В.

_____ 2023 р.
« _____ » _____

РЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи

на здобуття освітнього ступеня бакалавра

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справи»

на тему: **Експертне оцінювання якості обслуговування при наданні послуг
ресторанного господарства (на прикладі кафе «Верона»)**

Виконавець

студентка 41М групи факультету міжнародної
економіки

Міхова Олена Костянтинівна _____

Науковий керівник

канд. техн. наук, доцент

Кунділовська Тетяна Анатоліївна _____

Одеса 2023

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність роботи. Індустрія гостинності відноситься до важливих видів діяльності, які пов'язані із розвитком і функціонуванням багатьох сфер економіки держави, а також її регіонів, – це готельний, ресторанний, рекреаційний, туристичний, транспортний бізнес, торгівля, заклади культури і освіти, спортивні заклади, індустрія розваг, сектор надання побутових послуг тощо. В сучасних умовах функціонування економіки держави, який відзначається дією воєнного стану, міграцією населення, супроводжується великою кількістю тимчасово переміщених осіб із зон бойових дій, сектор надання послуг харчування працює в умовах невизначеності, в деяких регіонах втратив можливість функціонування, в частині регіонів активізувався та потребує суттєвих організаційних та сутнісних змін.

Разом з тим, виявлення потреб споживачів та врахування змін споживацьких уподобань, споживацької поведінки є важливим фактором соціально-економічного розвитку, спрямованим на удосконалення роботи закладів ресторанного господарства та актуальною задачею дослідників та науковців.

Дослідженню розвитку індустрії гостинності та її функціонуванню як фактора підвищення конкурентоспроможності національної економіки України присвячені роботи таких науковців, як Н. Лохман [4], У. Гузар, А. Голод, М. Паска [5], Н. Вецепура [6], І. Поворознюк [13] та інших. Сутність гостинності як економічної категорії та її місце у сфері послуг у своїх роботах обґрунтували О. Дишкантюк, А. Мартієнко [7], І. Єгупова [9], А. Гуменюк [10], Г. Тарасюк [18]. Актуальні питання щодо якості надання послуг у закладах ресторанного господарства аналізували Т. Кукліна [25], О. Звягінцева [27], В. Дикань [31] та інші.

Проте більшість досліджень у сфері надання послуг в індустрії гостинності присвячені аналізу якості надання готельних послуг. Тому дослідження, присвячені визначенню напрямів поліпшення якості обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства є актуальними і доцільними.

Метою роботи є експертне оцінювання якості обслуговування споживачів та надання послуг ресторанного господарства.

Для досягнення мети вирішувались наступні **завдання**:

- визначити значення ресторанного господарства як сегменту індустрії гостинності;
- дослідити особливості послуг ресторанного господарства;
- визначити методи експертного оцінювання якості надання послуг;
- проаналізувати діяльність кафе «Верона» щодо надання ресторанних послуг споживачам;
- дослідити процес обслуговування та задоволення споживачів при наданні ресторанних послуг;
- розробити алгоритм проведення експертного оцінювання якості надання ресторанних послуг;
- провести оцінювання якості обслуговування клієнтів кафе «Верона»;

- провести комплексне експертне оцінювання якості надання ресторанних послуг.

Предмет дослідження: якість обслуговування та надання послуг ресторанного господарства.

Об'єкт дослідження: процес надання ресторанних послуг.

Інформаційною базою дослідження є законодавча і нормативна документація, наукові публікації вітчизняних вчених, матеріали наукових конференцій і досліджень, наукова та навчальна література з заданої тематики.

В роботі використовувались наступні **методи дослідження:** метод критичного аналізу наукової і методичної літератури, логіко-аналітичні методи, методи порівняльного аналізу, анкетування, метод SERVQUAL, експертні методи ранжування і балової оцінки.

Апробація результатів дослідження. Основні положення випускної роботи доповідалися й обговорювалися на III Міжнародній науково-практичній конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України», тези доповіді «Експертні методи оцінки якості надання послуг ресторанного господарства» (м. Одеса, ОНЕУ, 12 квітня 2023 р., С. 158-163. URL: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/handle/123456789/15835>).

Структура роботи. Кваліфікаційну роботу викладено на 59 сторінках, робота складається зі вступу, 3-х розділів, висновків, додатку, списку використаної літератури із 44 джерел, 13 таблиць, 8 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі роботи **«Теоретичні аспекти якості послуг ресторанного господарства як складової індустрії гостинності»** досліджено особливості розвитку індустрії гостинності та ресторанного господарства як її сегменту; надано характеристику послуг ресторанного господарства та якості їх надання; проаналізовано методи експертного оцінювання якості надання послуг.

У другому розділі роботи **«Аналіз господарської та організаційної діяльності кафе «Верона»»** проведено аналіз основних засад діяльності кафе; проведено дослідження процесу обслуговування та виявлено ступінь задоволення клієнтів при наданні ресторанних послуг.

У третьому розділі роботи **«Експертне оцінювання якості надання ресторанних послуг у кафе «Верона»»** розроблено алгоритм проведення експертного оцінювання якості надання послуг; розроблено критерії оцінювання якості обслуговування клієнтів та на основі анкетування виявлено різницю думок споживачів між очікуваннями і сприйняттями за кожним критерієм за допомогою методу SERVQUAL; проведено комплексну оцінку якості ресторанних послуг та надано пропозиції щодо поліпшення якості надання послуг у кафе «Верона».

ВИСНОВКИ

1. На основі проведеного ретельного вивчення літературних джерел визначено значення індустрії гостинності як самостійної, складної соціально-економічної системи, що привертає значні матеріальні, фінансові і трудові ресурси. Специфікою індустрії гостинності є те, що діяльність усіх підприємств, які входять до її складу та забезпечують її функціонування, спрямована на найкраще забезпечення потреб і різноманітних вимог клієнтів та надання споживачам якісних послуг. Гостинність – це клієнтоорієнтована діяльність, яка враховує соціальні, культурні, релігійні потреби гостей.

Досліджено структуру індустрії гостинності, яка включає готельний, ресторанний, туристичний бізнес, медичні, спортивні, соціально-культурні заклади, надання медичних, транспортних побутових послуг. Зазначено, що ресторанне господарство відіграє значущу роль у забезпеченні основних та додаткових послуг клієнтів в індустрії гостинності.

2. Досліджено послуги ресторанного господарства, їхні загальні та специфічні ознаки, а саме, невизначеність результату під час покупки (мінливість якості); нерозривність виробництва, надання та споживання послуги; неможливість зберігання; невідчутність. Особливостями ресторанних послуг є ексклюзивність, різнорідність, суб'єктивність, публічність, диференційований рівень вартості та якості залежно від типу закладу, місця розташування, структури тощо.

3. Зазначено, що основними принципами якості у сфері ресторанних послуг є відповідність очікуванням споживачів, специфікаціям, дотримання стандартів технологічних процесів, відповідність ціни послуги її якості тощо. Визначено, що при відвідуванні закладів ресторанного господарства споживачі найбільш незадоволені якістю обслуговування (50%), повільним обслуговуванням (15%), недбалим ставленням персоналу (10%), помилками персоналу під час виконання замовлення (9%), та менш за все скаржаться на якість страв меню (8%). Це свідчить, що більшість проблем в організації обслуговування споживачів пов'язані із кваліфікацією, відповідальністю, добросовісністю персоналу, що потребує від керівництва закладів приділяти більш уваги навчанню і підготовці персоналу та застосовувати заходи мотивації.

4. Встановлено, що для оцінювання якості надання ресторанних послуг застосовують методи експертної оцінки, наприклад, методи SERVQUAL, інтерв'ю, анкетування, балових шкал, ранжування, які дають можливість виявити недоліки або проблеми роботи закладів щодо дотримання стандартів обслуговування, відповідальності персоналу, якості страв меню, швидкості виконання замовлення, сумлінності у наданні послуг, дотримання санітарно-гігієнічних вимог тощо. Висновки експертного оцінювання якості послуг спрямовані на поліпшення якості надання послуг та ступеня задоволення споживачів. Їх можна використовувати для усунення недоліків у організації роботи закладу, з метою розробки програми керування якістю надання послуг,

стимулювання персоналу, що сприятиме збільшенню ефективності економічної діяльності закладу.

5. Проаналізовано діяльність кафе «Верона» щодо надання ресторанних послуг споживачам. Визначено, що до асортименту страв у меню входить 58 найменувань, вартість середнього чеку від 370 до 910 грн. За рейтингом Google кафе має оцінку у 3,7 балів за відгуками 152 гостей. У кафе працюють 20 працівників – директор, який також є головним бухгалтером, адміністратор, менеджер, 5 кухарів, 1 касир, 2 бармени, 6 офіціантів, 3 технічних співробітника. Оцінюючи фінансову діяльність кафе «Верона» за 2022 рік слід зазначити, що у зв'язку із воєнним станом в Україні та зміною соціального, економічного стану країни, запровадженням комендантської години, порушенням енергопостачання, були періоди, коли підприємство не здійснювало свою діяльність.

6. Проведено дослідження процесу обслуговування та ступеню задоволення споживачів при наданні послуг у кафе «Верона». Надана характеристика та оцінка етапів обслуговування клієнтів, результаті були виявлені порушення у роботі офіціантів, а саме, затримка у наданні меню, напоїв, у швидкості проведення розрахунків, непривітність.

7. Проведено опитування серед відвідувачів кафе «Верона» щодо значущості факторів, які приваблюють клієнтів. Була розроблена анкета, опрацювання якої дало можливість надати характеристику цільовій аудиторії, виявити мотиви відвідування та переваги щодо вибору кафе. Встановлено, що були задоволені якістю обслуговування 57,8% клієнтів, 17,0% клієнтів зазначили, що спостерігали порушення у якості надання послуг, 25,2 % клієнтів зовсім не звертали увагу на якість обслуговування. Значущими для клієнтів кафе є якість, смак, зовнішній вигляд, оформлення страв меню (20,1%), якість обслуговування, яка обумовлюється привітністю, доброзичливістю, відповідальністю персоналу, який бездоганно виконує свої обов'язки (17,1%), та доступністю ціни для відвідувачів закладу (16,6%).

8. Розроблено алгоритм проведення експертного оцінювання якості надання послуг у кафе «Верона». Обґрунтовано етапи, які передбачають оцінювання якості обслуговування клієнтів методом SERVQUAL та комплексну оцінку якості надання ресторанних послуг із використанням методу балової оцінки.

9. Проведено оцінювання якості обслуговування клієнтів кафе «Верона» методом SERVQUAL. Визначено критерії оцінювання якості обслуговування з точки зору очікування та сприйняття споживачів за параметрами матеріальність, надійність, чутність, впевненість, емпатія. Проведено анкетування клієнтів та встановлено, що очікувана якість обслуговування склала 4,8 бали, реальна якість обслуговування була оцінена у 4,1 бали. Серед критеріїв найбільше розходження очікування і сприйняття послуги було у критерію «Зацікавленість персоналу клієнтом після оплати чеку» (-1,67), критерію «Дотримання персоналом дрес-коду» (-1,15), критеріїв «Відчуття безпеки за здоров'я, збереженість майна» і «Комплімент від шеф-кухаря» (по -1,12 у кожного) та критерію «Навички працювати із важкими клієнтами» (-1,10).

10. За результатами експертного оцінювання було зазначено, що керівництву кафе «Верона» доцільно прийняти управлінські рішення щодо поліпшення якості обслуговування відвідувачів, а саме, із офіціантами, адміністратором закладу з'ясувати недостатність прояви таких властивостей, як привітність, бажання та готовність персоналу надати індивідуальну послугу відповідно до інтересів споживача, забезпечення комфортного спілкування із персоналом.

11. Проведено комплексну експертну оцінку якості надання послуг у кафе «Верона» із визначенням загальної якості за критеріями: якість страв і різноманітність меню; безпечність страв і напоїв; надійність і доступність закладу; чистота у всіх приміщеннях закладу ресторанного господарства; культура обслуговування; соціальна адресність; інформаційна активність.

Встановлено коефіцієнти вагомості для кожного із показників якості надання ресторанних послуг методом ранжування. Комплексна оцінка якості надання ресторанних послуг дозволила визначити загальну оцінку 3,95 балів. Зазначено, що для поліпшення якості надання послуг у кафе «Верона» доцільно провести навчання із персоналом щодо культури обслуговування, долучитись до волонтерської діяльності, надання допомоги тимчасово переміщеним особам, проводити соціально спрямовані заходи та активно інформувати постійних та потенційних клієнтів.

АНОТАЦІЯ

Міхова О. К. «Експертне оцінювання якості обслуговування при наданні послуг ресторанного господарства (на прикладі кафе «Верона»)»

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 – процес надання ресторанних послуг.

Предметом дослідження є якість обслуговування та надання послуг ресторанного господарства.

Метою роботи є експертне оцінювання якості обслуговування споживачів та надання послуг ресторанного господарства.

У роботі визначено значення ресторанного господарства як сегменту індустрії гостинності. Досліджено процес обслуговування та задоволення споживачів при наданні ресторанних послуг. Проведено комплексне експертне оцінювання якості надання ресторанних послуг. Запропоновано низку заходів щодо поліпшення якості обслуговування у кафе «Верона».

Ключові слова: індустрія гостинності, ресторанне господарство, експертна оцінка, якість послуг, споживач.

ANNOTATION

Mikhova O. K. «Expert assessment of the quality of service in the provision of restaurant services (using the example of café «Verona»)»

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

The qualifying work consist an introduction, three chapters, conclusions, list of sources used and applications.

The object of the research is the process of providing restaurant services.

The subject of the research is the quality of service and provision of restaurant services.

The purpose of the work is expert assessment of the quality of customer service and the provision of restaurant services.

The study defines the significance of the restaurant industry as a segment of the hospitality industry. The process of service and customer satisfaction in the provision of restaurant services was studies. A comprehensive expert assessment of restaurant services was conducted. A number of measures are proposed to improve the quality of service at the «Verona» café.

Keywords: hospitality industry, restaurant industry, expert evaluation, quality of services, consumer.