

**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: **Удосконалення організації послуг харчування у курортних
закладах розміщення (на прикладі студентського табору «Економіст»)**

Виконавець

студентка 40М групи факультету міжнародної
економіки

Станєва Анастасія Іванівна _____

Науковий керівник

канд. техн. наук, доцент

Кунділовська Тетяна Анатоліївна _____

Одеса 2023

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність роботи. Туризм і рекреація – одна із важливих галузей, що впливає на розвиток Одеського регіону. Рекреаційні послуги надають санаторно-курортні заклади, які базуються на використанні природних ресурсів – ландшафтно-кліматичних або гідромінеральних. Під час відпочинку в курортній зоні відбувається не тільки відновлення фізичного, але й інтелектуального, емоційного стану людини, рекреаційний ефект сприяє досягненню психофізіологічного комфорту. Особливістю рекреаційних послуг є те, що вони дають можливість споживачу ефективно використовувати свій вільний час. З цієї точки зору споживач висуває свої вимоги до якості обслуговування. Підприємства рекреаційного комплексу, основною метою яких є організація кліматопротекції і кліматотерапії, а також комерційна успішність та отримання прибутку, мають визначити інтереси і потреби цільової аудиторії. Тому основою функціонування закладу має бути клієнтоорієнтованість.

Сучасний споживач курортних і рекреаційних послуг стає більш вибагливим щодо організації харчування у курортних закладах. Тому відпочиваючий висуває певні вимоги до асортименту, різноманітності та якості страв у ресторані або їдальні курорту. Отже, у організації курортного харчування актуальним є клієнтоорієнтований підхід.

Студентський табір ОНЕУ «Економіст» – це курортний заклад, в якому студенти та інші відпочиваючі оздоровлюються за рахунок унікального клімату Одеської затоки, можливості використання морської води як природного лікувального ресурсу. Проте, під час курортного відпочинку студенти мають не тільки оздоровитись, відновити своє здоров'я після навантаження під час навчання або праці, але й отримати адекватне харчування, що посилить загальний корисний ефект від рекреаційних чинників та буде враховувати особливі потреби молодого організму.

Дослідження функціонування рекреаційної сфери проводять такі вітчизняні науковці як І. Смаль, В. Смаль, В. Кифяк, В. Смолій, С. Єрмаков та інші. Проблема формування рекреаційної культури студентської молоді опікуються Н. Петренко, І. Салатенко, Т. Круцевич, Т. Парфіненко, М. Ячнюк та інші.

Тому актуальність теми кваліфікаційної роботи обумовлена значенням рекреаційної діяльності для оздоровлення студентської молоді, зокрема при організації діяльності студентського табору «Економіст» Одеського національного економічного університету.

Метою роботи є проведення дослідження діяльності рекреаційних засобів розміщення, зокрема студентського табору «Економіст», та розробка рекомендацій щодо удосконалення організації послуг харчування.

Для досягнення мети вирішувались наступні завдання:

- опрацювати літературні джерела щодо характеристики рекреаційної діяльності;
- визначити проблеми харчування студентської молоді;

- проаналізувати нормативно-правове регулювання діяльності курортних засобів розміщення;
- надати характеристику діяльності студентського табору «Економіст»;
- узагальнити показники, які застосовуються для оцінювання якості послуг у закладах ресторанного господарства;
- провести дослідження факторів формування якості надання послуг харчування;
- розробити пропозиції щодо удосконалення організації харчування у студентському таборі «Економіст».

Предмет дослідження: формування якості послуг харчування та обґрунтування пропозицій щодо їх удосконалення на прикладі студентського табору «Економіст».

Об'єкт дослідження: процес надання послуг харчування.

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, метод систематизації для опрацювання законодавчої та нормативної бази у сфері організації курортної, готельно-ресторанної діяльності, логіко-аналітичні методи, метод мозкового штурму, статистичний метод причинно-наслідкових взаємозв'язків, табличний і графічний методи аналізу для представлення результатів теоретичних і практичних досліджень.

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 «Особливості організації харчування у курортних закладах розміщення» (м. Одеса, ОНЕУ, 12 квітня 2023 р., С. 210-213. URL <http://dSPACE.oneu.edu.ua/jspui/handle/123456789/15835>).

Структура роботи. Кваліфікаційну роботу викладено на 68 сторінках, робота складається зі вступу, 3-х розділів, висновків, списку використаної літератури із 50 джерел, 9 таблиць, 8 рисунків, 4-х додатків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі роботи «**Організація рекреаційної діяльності у курортних закладах розміщення**» досліджено особливості організації рекреаційної діяльності для студентської молоді; виявлено сучасні проблеми харчування студентської молоді; проаналізовано законодавче та нормативне регулювання діяльності курортних засобів розміщення.

У другому розділі роботи «**Аналіз факторів формування якості послуг харчування у студентському таборі «Економіст»**» проведено аналіз функціональних складових, які забезпечують рекреаційну діяльність табору; узагальнено показники, які застосовуються для оцінювання якості послуг у

зкладах ресторанного господарства; проведено дослідження факторів формування якості надання послуг харчування за допомогою використання причино-наслідкової діаграми Ісікави.

У третьому розділі роботи *«Розробка пропозицій щодо удосконалення організації послуг харчування у студентському таборі «Економіст»»* обґрунтовано основні вимоги споживачів до якості надання послуг харчування у рекреаційних закладах розміщення; проведено систематизацію та аналіз основних показників якості, безпечності та інформаційного супроводження процесу організації послуг харчування; розроблено пропозиції щодо удосконалення організації послуг харчування у студентському таборі «Економіст».

ВИСНОВКИ

1. Проведено опрацювання і узагальнення теоретичних положень та наукової літератури щодо видів рекреаційної діяльності, основних її характеристик. Систематизовано ієрархію рекреаційних потреб, яка включає задоволення біологічних потреб людини у екологічних умовах життя, фізіологічні потреби в оздоровленні і відпочинку, екзистенційні потреби у безпеці існування, соціальні потреби у спілкуванні, естетичні, духовні, культурні потреби. Встановлено, що можливість отримання рекреаційних послуг сприяє оздоровленню людини, забезпеченню емоційного і психологічного здоров'я. Для студентської молоді раціональна організація рекреаційної діяльності має освітньо-виховні аспекти, позитивно впливатиме на успішність навчання, стан здоров'я, інтелектуальний та емоційний потенціал.

2. Визначено основні проблеми харчування студентської молоді – відсутність культури харчування, неповноцінність раціонів і недостатність поживних речовин, порушення режимів харчування. Встановлено, що тільки 63% студентів регулярно приймають їжу, тільки у 31% молоді енергетична цінність раціонів відповідає віковій нормі, дефіцит поживних речовин складає 40,9% білків, 32,9% жирів, 61,5% вуглеводів. Зазначено, що організація раціонального харчування студентів під час відпочинку у студентському таборі «Економіст» матиме оздоровчий вплив, разом із низкою інших рекреаційних факторів вплине на стан здоров'я студентів та матиме важливий соціальний ефект.

3. Досліджено законодавче та нормативне регулювання діяльності курортних засобів розміщення. Основними регуляторними актами є такі: Закони України «Про туризм», «Про курорти», «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів», Постанова Кабінету Міністрів України № 297 «Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)». «Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства» затверджені Наказом Мінекономіки № 219, «Вимоги щодо розробки, впровадження та застосування постійно діючих процедур, заснованих на принципах Системи управління безпечністю харчових продуктів (ХАССП)» затверджені Наказом Міністерства аграрної політики та продовольства України № 590, інші нормативні документи.

4. Надано характеристику студентського табору «Економіст» Одеського національного економічного університету. Встановлено, що в таборі наявні всі функціональні складові, які забезпечують його рекреаційну діяльність, спрямовану на оздоровлення та відновлення здоров'я, підвищення культурного рівня, підтримання фізичної активності студентської молоді, співробітників ОНЕУ, усіх категорій відпочиваючих, для підвищення фізичного та культурного рівня гостей.

5. Узагальнено показники, які застосовуються для оцінювання якості послуг у закладах ресторанного господарства, а саме ті, що характеризують якість праці персоналу, якість продукції, рівень гостинності закладу, естетичність, якість матеріальної бази закладу. Зазначено, що при оцінюванні якості надання послуг закладом ресторанного господарства доцільно враховувати такі практичні чинники, як індивідуальний підхід до кожного гостя, акуратність і відповідальність працівників їх компетентність і мотивація, дотримання стандартів обслуговування.

6. Встановлено, що оптимальним методом об'єктивного дослідження факторів, які впливають на якість надання послуг, є статистичний метод причинно-наслідкових взаємозв'язків за допомогою діаграми Ісікави. За допомогою схеми Ісікави можна вирішувати широкий спектр технологічних, технічних, економічних, організаційних, соціальних і інших проблем в організації діяльності закладу ресторанного господарства. Під час аналізу роботи закладу встановлюють такі найбільш значущі проблеми: персонал, обладнання, методи роботи (технологія), методи вимірювань (контроль), навколишнє середовище, сировина та причини на стороні постачальника та виявляють фактори, які впливають на можливість вирішення цих проблем.

7. Проведено дослідження факторів формування якості надання послуг харчування за допомогою використання причинно-наслідкової діаграми Ісікави. Складено контрольний листок та побудовано діаграму Ісікави, що дозволило проаналізувати взаємозв'язок проблем та факторів, які на них впливають, при організації послуг харчування.

8. Встановлено проблеми, які необхідно вирішити з метою удосконалення роботи закладу харчування: набір персоналу для роботи в їдальні, технічний стан обладнання та робочих приміщень їдальні, організація виробничих і технологічних процесів та наявність технологічної документації, здійснення контролю за умовами організації праці персоналу, дотримання правил техніки безпеки, дотримання законодавчих і нормативних вимог, забезпечення якості сировини.

Проведений нами аналіз причинно-наслідкових взаємозв'язків дасть змогу розробити пропозиції щодо удосконалення організації послуг харчування та забезпечити комплексний контроль якості надання рекреаційних послуг у студентському таборі «Економіст».

9. Обґрунтовано основні вимоги споживачів до якості надання послуг харчування у рекреаційних закладах розміщення: доступність, безпечність, побутовий комфорт, рівень якості, інформаційна підтримка, гостинність.

Визначено, що для полегшення аналізу напрямків поліпшення діяльності закладу вимоги споживача можна розділити на три групи: вимоги до якості страв та організації прийому їжі – це калорійність, асортиментний перелік та різноманітність страв меню, побутовий комфорт у залі столової, оформлення і сервірування столів; вимоги до безпечності харчування – це організація технологічних процесів у харчоблоці, дотримання санітарних і гігієнічних правил, використання безпечної сировини для приготування страв, наявність відокремленого місця для миття рук перед прийманням їжі; вимоги до інформаційного супроводження – наявність меню, інформаційні матеріали щодо правил здорового харчування, рекомендації до самостійного вибору та споживання «здорових» продуктів, відомості про алергени тощо.

10 Проведено визначення значущості показників якості надання послуг харчування методом ранжування за допомогою 5-балової шкали. Встановлено, що найбільш важливими для оцінювання послуг харчування є якість страв (16,1%), комфорт у залі їдальні та організація обслуговування (по 15,8% кожний показник), інформаційне забезпечення процесу надання послуг (13,2%), відношення персоналу до виконання своїх обов'язків (12,7%).

Систематизація та аналіз основних показників якості, безпечності та інформаційного супроводження процесу організації послуг харчування дали можливість визначати напрямки удосконалення діяльності студентського табору «Економіст».

11. Розроблено пропозиції щодо удосконалення організації послуг харчування у студентському таборі «Економіст». Зазначено чотири напрямки, за якими слід проводити заходи, які сприятимуть поліпшенню якості надання послуг:

- перший – це реконструкція приміщень, модернізація обладнання і устаткування, реорганізація робочих місць, застосування сучасних матеріалів, посуду, столових приборів тощо;

- другий – це забезпечення якості та безпечності харчування за рахунок впровадження скомплектованого меню, яке відповідає фізіологічним потребам відпочиваючих різних вікових груп за поживною та енергетичною цінністю; дотримання санітарних та гігієнічних вимоги з метою запобігання виникненню захворювань, пов'язаних із порушенням цих вимог;

- третій – залучення кваліфікованого мотивованого персоналу;

- четвертий – забезпечення відпочиваючих інформаційно-презентаційним матеріалом, ознайомлення із яким підвищить культуру харчування споживачів та сформує навички «здорового харчування».

АНОТАЦІЯ

Станєва А. І. «Удосконалення організації послуг харчування у курортних закладах розміщення (на прикладі студентського табору «Економіст»)»

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 послуг харчування.

Предметом дослідження є формування якості послуг харчування та обґрунтування пропозицій щодо їх удосконалення на прикладі студентського табору «Економіст».

Метою роботи є проведення дослідження діяльності рекреаційних засобів розміщення, зокрема студентського табору «Економіст», та розробка рекомендацій щодо удосконалення організації послуг харчування.

У роботі проаналізовано загальні поняття та особливості організації рекреаційної діяльності. Обґрунтовано основні вимоги споживачів до якості надання послуг харчування у рекреаційних закладах розміщення. Встановлено проблеми, які необхідно вирішити з метою удосконалення роботи закладу харчування.

Розроблено пропозиції щодо удосконалення організації послуг харчування у студентському таборі «Економіст». За результатами дослідження обґрунтована доцільність впровадження наведених заходів.

Ключові слова: харчування, рекреаційна діяльність, якість послуг, споживач, гостинність.

ANNOTATION

Staneva A. I. «Improving the organization of food services in resort accommodation facilities (using the example of the «Economist» student camp)»

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 food services.

The subject of the research is the formation of the quality of food services and substantiation of proposals for their improvement based on the example of the Economist student camp.

The purpose of the work is to conduct a study of the activity of recreational accommodation facilities, in the Economist student camp, and to develop recommendations for improving the organization of services.

The study analyzes the general concepts and features of the organization of recreational activities. The main requirements of consumers for the quality of catering services in recreational accommodation facilities are substantiated. The problems that must be solved in order to improve the work of the catering establishment have been identified.

Proposals have been developed to improve the organization of food services in the Economist student camp. Their effectiveness is analyzed, taking into account the development of modern hotel technologies.

Keywords: nutrition, recreation activities, quality of services, consumer, hospitality.