

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 242 «Туризм»
за магістерською програмою професійного спрямування
«Економіка та управління туристичною діяльністю»
на тему: **«Удосконалення організації надання послуг в кафе»**

Виконавець:

студентка Центру вечірньої форми
навчання

Реус Наталія Михайлівна _____

Науковий керівник:

кандидат економічних наук, доцент

Галасюк Світлана Сергіївна _____

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. У сучасних умовах господарювання суттєво збільшується кількість загальнодоступних закладів харчування з приватною та колективною формами власності, зокрема ресторанів із високою кухнею, підприємств етнічного профілю, закладів швидкого обслуговування різних типів тощо. Це супроводжується певними змінами в організації їх роботи, трансформацією вимог до приготування та оформлення страв, посиленням уваги до потреб клієнтів з урахуванням їх платоспроможності.

Для організації послуг харчування створена та діє система закладів ресторанного господарства, кожен з яких має забезпечити рівень обслуговування, який гарантує як безпеку споживання кулінарної продукції та напоїв, так і їх відповідність асортиментній та цінovій політиці. Тому поряд із закладами з високими технологіями обслуговування створюються і такі, в яких використовується традиційна технологія приготування, подання страв та обслуговування.

У цей час велике поширення отримав такий формат закладів ресторанного господарства, як кафе, завдяки демократичним цінам, розмаїттю страв нескладного приготування та створенню невимушеної обстановки. Проте в науковій літературі зараз не вистачає окремих досліджень цього типу підприємств харчування, особливо з боку організації надання послуг цими закладами.

Метою кваліфікаційної роботи є розробка та обґрунтування практичних рекомендацій організаційно-економічного характеру, спрямованих на вдосконалення організації надання послуг в кафе «Трубадур».

Завданнями даного дослідження є:

- виявлення сутності кафе як різновиду закладів ресторанного господарства;
- визначення особливостей обслуговування в кафе;
- дослідження світових тенденцій розвитку кафе у складі підприємств ресторанного господарства;
- вивчення специфіки функціонування кафе «Трубадур»;
- дослідження особливостей надання послуг в кафе «Трубадур»;
- аналіз динаміки виробничо-економічної діяльності кафе «Трубадур»;
- аналіз конкурентного середовища кафе «Трубадур» для вивчення можливостей щодо підвищення якості обслуговування;
- розробка комплексу заходів щодо удосконалення організації надання послуг в кафе «Трубадур»;
- економічне обґрунтування впровадження нової послуги для кафе «Трубадур».

Об'єктом дослідження є процес організації надання послуг в кафе.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних та практичних аспектів, пов'язаних з можливістю удосконалення організації надання послуг в кафе «Трубадур».

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.

Інформаційну базу склали наукові публікації вітчизняних та зарубіжних вчених, українські нормативно-правові акти, матеріали науково-практичних конференцій, Інтернет-ресурси, відомості міжнародного інтернет-порталу «TripAdvisor», а також звітні дані кафе «Трубадур».

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел (68 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 81 сторінку. Основний зміст викладено на 74 сторінках. Робота містить 12 таблиць та 8 рисунків.

Публікації. За результатами виконаної кваліфікаційної роботи опубліковані дві тези доповідей у збірниках матеріалів міжнародних науково-практичних конференцій:

– «Сучасні тренди розвитку кафе в Україні» (Science, Research, Development № 11: Zbiór artykułów naukowych z Konferencji Międzynarodowej Naukowo-Praktycznej zorganizowanej dla pracowników naukowych uczelni, jednostek naukowo-badawczych oraz badawczych, 29.11.2018. – Rotterdam, (Netherlands);

– «Виявлення особливостей організації обслуговування в кафе» (Механізми економічного зростання і конкурентоспроможності національного господарства: Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції, 08.12.2018 р. – Київ, КЕНЦ, 2018).

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі кваліфікаційної роботи «Теоретичні аспекти організації надання послуг в кафе» систематизовані відомості про сутність кафе як різновиду закладів ресторанного господарства; виявлено особливості обслуговування клієнтів у кафе; досліджено світові тенденції розвитку кафе у складі підприємств ресторанного господарства.

Другий розділ кваліфікаційної роботи «Дослідження організаційно-економічних аспектів надання послуг в кафе» присвячений вивченню специфіки функціонування кафе «Трубадур»; виявленню особливостей надання послуг у даному закладі ресторанного господарства; дослідженню динаміки його виробничо-економічної діяльності.

У третьому розділі «Основні рекомендації, спрямовані на удосконалення організації надання послуг в кафе «Трубадур» зроблено оцінку конкурентної позиції даного закладу для вивчення можливостей щодо підвищення якості обслуговування клієнтів; пропоновано комплекс заходів щодо вдосконалення організації надання послуг в кафе «Трубадур» та зроблено економічне обґрунтування деяких з них.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі наведено теоретичне узагальнення та запропоновано вирішення науково-практичного завдання щодо розробки та обґрунтування практичних рекомендацій організаційно-економічного характеру, спрямованих на вдосконалення організації надання послуг в кафе на прикладі одеського кафе «Трубадур». Основні результати кваліфікаційної роботи дозволили зробити такі висновки:

1. Розглянуто сутність кафе та їх місце у складі закладів ресторанного господарства. Встановлено, що за виробничо-економічною функцією кафе належать до групи закладів, призначених для продажу їжі та напоїв, що споживаються на місці, з показом розважальних вистав або без них. Виявлено основні типи кафе за асортиментом та методами обслуговування. Узагальнено вимоги, які висуваються до кафе за українським законодавством, щодо їх місця розташування, типу та особливостей будівлі, комфортності приміщень та їх дизайну, оснащення устаткуванням, меблями та посудом, процесу обслуговування, асортименту продукції та оформлення меню, прейскуранту і винної карти.

2. Досліджено комплекс послуг, які можуть надаватися в кафе за міждержавним стандартом ГОСТ 30523-97, адаптованим в Україні в якості національного. Вивчені такі поняття, як послуги харчування, послуги з виготовлення кулінарної продукції, послуги з реалізації кулінарної продукції та напоїв, послуги з організації споживання продукції та обслуговування споживачів, інформаційно-консультативні послуги, послуги з організації дозвілля, інші послуги закладів ресторанного господарства. З'ясовано, які послуги стосуються безпосереднього обслуговування клієнтів у кафе, та які належать до додаткових сервісів. Виявлено особливості обслуговування клієнтів у кафе в порівнянні з ресторанами за такими показниками, як: меню, кухня, подача страв, цінова політика, дизайн інтер'єру, сервірування столів, музичний супровід, методи обслуговування, наявність дрес-коду для клієнтів, створення певної атмосфери. Встановлені обставини, які можуть спричинити закриття кафе, та формати кафе, які можуть бути успішними в умовах сьогодення.

3. Виявлені світові тенденції розвитку закладів ресторанного господарства та зокрема кафе. Розглянуті основні проблеми, які існують в українському ресторанному бізнесі. Проаналізовані думки експертів ринку послуг харчування, на підставі яких обґрунтовані основні тренди розвитку кафе в Україні та світі.

4. Вивчено специфіку функціонування бельгійського кафе «Трубадур», розташованого у центрі м. Одеса, у зв'язку із чим розглянуто його асортименту та цінову політику, систему знижок та акційних пропозицій, структуру приміщень для надання послуг харчування та дозвілля.

5. Проаналізовано комплекс послуг, надаваних в кафе «Трубадур», та виявлені їх особливості. Досліджено організацію формування продукту ресторанного бізнесу «Бельгійське кафе «Трубадур» за чотирма рівнями на

підставі позитивних та негативних відгуків гостей даного закладу ресторанного господарства, оприлюднених на порталі «TripAdvisor». У зв'язку з цим виявлено, що даний заклад має багато проблем в організації надання послуг, що потребує розроблення заходів щодо їх усунення.

6. На підставі аналізу основних показників виробничо-економічної діяльності кафе «Трубадур» 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 кафе «Трубадур» здійснена оцінка його конкурентної позиції на підставі порівняння з основними конкурентами – кафе «Котелок» та «Друзі та пиво» за таким ознаками, як: асортимент страв, спектр надаваних послуг, сума середнього чеку, географічне розташування, якість обслуговування. Порівняння зроблено методом бальної оцінки на підставі відгуків, оприлюднених на порталі «TripAdvisor». За результатами аналізу конкурентного середовища встановлено, що лідером є кафе «Котелок» (9,2 бали із 10 можливих за 365 відгуками), на другому місці – «Друзі та пиво» (7,8 бали за 133 відгуками), на останньому місці – «Трубадур» (7 балів за 80 відгуками).

8. Комплекс заходів, пропонується кафе «Трубадур» для удосконалення організації надання послуг, спрямований на: коригування маркетингової політики з урахуванням змін у конкурентному середовищі; проведення рекламної кампанії закладу; розширення кола партнерів для збуту крафтового пива; підвищення кваліфікації персоналу; впровадження послуг кейтерингу; оновлення спектру надаваних послуг; укладання договорів з готелями на обслуговування їх гостей сніданками за ваучерами кафе «Трубадур» тощо.

9. Пропонується впровадження нової послуги – дегустації крафтового пива та нових страв кафе для їх подальшого включення в основне меню на конкурентній основі. На прикладі дегустації «Пиво + Мідії» розроблено рекомендації щодо проведення даного заходу з періодичністю один раз на місяць, та розраховано його економічну доцільність. Визначено економічну ефективність діяльності кафе «Трубадур» за умови впровадження нової послуги.

АНОТАЦІЯ

Реус Н. М. «Удосконалення організації надання послуг в кафе»

Кваліфікаційна робота складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – процес організації надання послуг на прикладі кафе «Трубадур».

У роботі розглянуто теоретичні основи організації надання послуг в кафе; вивчено сутність кафе як типу закладів ресторанного господарства; виявлено особливості обслуговування в кафе; розглянуто світові тенденції розвитку кафе у складі підприємств ресторанного господарства.

В аналітичній частині досліджено специфіку функціонування кафе «Трубадур», виявлено особливості надання послуг цим закладом; проаналізовано динаміку його виробничо-економічної діяльності на підставі вивчення теоретичних положень, первинної інформації та статистичних даних.

Внесені пропозиції щодо вдосконалення організації надання послуг в кафе «Трубадур» на підставі оцінки його конкурентної позиції та вивчення відгуків споживачів. Розроблено комплекс заходів щодо поліпшення організації обслуговування в кафе «Трубадур». Зроблено економічне обґрунтування доцільності впровадження нової послуги. Розрахована економічна ефективність діяльності кафе «Трубадур» з урахуванням нової послуги.

Ключові слова: кафе, різновиди кафе, заклади ресторанного господарства, послуги кафе, організація обслуговування.

ANNOTATION

N. Reus «Improving of the organization of rendering of services in cafe»

Graduate work consists of three sections. Object of study – the process of organizing the provision of services on the example of the cafe «Troubadour».

The qualifying work discusses the theoretical foundations of the organization of the provision of services in a cafe; studied the essence of the cafe as a type of restaurant facilities; revealed features of service in the cafe; global trends in the development of cafes as part of the restaurant industry enterprises are considered.

In the analytical part, the specifics of the functioning of the «Troubadour» café were investigated, the features of the services provided by this establishment were identified; analyzed the dynamics of its production and economic activity on the basis of the study of theoretical positions, primary information and statistical data.

Proposals were made to improve the organization of the provision of services in the «Troubadour» cafe based on an assessment of its competitive position and the study of consumer feedback. A set of measures has been developed to improve the organization of service in the «Troubadour» cafe. Made the economic rationale for the feasibility of introducing a new service. The economic efficiency of the activity of the «Troubadour» cafe is calculated taking into account the new service.

Key words: cafe, cafe varieties, establishments of the catering trade, cafe services, organization of service.