

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

на тему: «Удосконалення надання послуг підприємством ресторанного господарства (на прикладі ресторанної служби ТОВ «Клуб Готель М-1»)»

Виконавець:

Студентка ФМЕ

Курс 4, група 40

Ткаченко Анастасія Іванівна_____

/підпис/

Науковий керівник:

_____к.п.н., доцент_____

Мартінова Наталя Степанівна

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

У сучасних умовах розвитку індустрії гостинності, ресторанне господарство відіграє ключову роль у формуванні конкурентоспроможності підприємства. Рівень надання послуг у сфері ресторанного обслуговування значною мірою впливає на загальне враження клієнтів, їхню лояльність та бажання скористатися послугами підприємства повторно. Саме тому удосконалення якості ресторанного сервісу є актуальним завданням для сучасних підприємств індустрії гостинності.

Підвищення стандартів обслуговування, впровадження новітніх технологій, професійна підготовка персоналу та постійне вдосконалення асортименту кулінарної продукції – усе це необхідні умови успішної діяльності підприємств ресторанного господарства в умовах жорсткої конкуренції.

Особливої актуальності набуває впровадження системного підходу до організації обслуговування, який передбачає не лише технічне чи технологічне оновлення, а й стратегічне планування роботи ресторанної служби з урахуванням потреб споживачів. Аналіз реального підприємства дозволяє оцінити практичні аспекти та розробити ефективні пропозиції щодо підвищення якості надання послуг.

Об'єктом дослідження в даній роботі є ресторанна служба ТОВ «Клуб Готель М-1», що є прикладом функціонування ресторанного підрозділу в межах готельного комплексу. Вибір цього об'єкта обумовлений активним розвитком туристичної сфери міста Одеси, а також потребою вдосконалення обслуговування у поєднанні готельних та ресторанних послуг.

Ресторанний бізнес – це складний симбіоз мистецтва кулінарії, традицій гостинності, операційних процесів, маркетингових стратегій, філософії обслуговування та цілеспрямованого формування клієнтської бази.

Останні десятиліття характеризуються появою нових тенденцій, зокрема, зростанням популярності нетрадиційних форматів, таких як вегетаріанські заклади, також, заклади швидкого харчування та розширенням мереж преміум-сегменту (Fine dining). Однак, відкриття ресторану в сучасних умовах вимагає ретельного аналізу ринку та врахування мінливих потреб споживачів. Для забезпечення стабільності та конкурентоспроможності, ресторанам необхідно постійно адаптуватись до змін зовнішнього середовища, впроваджувати інновації та покращувати якість продукції та послуг.

В умовах ринкової економіки, ключовим фактором успіху є ефективний менеджмент, особливо управління людськими ресурсами. Якість обслуговування, професіоналізм персоналу та організація роботи безпосередньо впливають на задоволеність гостей, їхню лояльність та, як наслідок, на фінансові результати підприємства. Тому, оптимізація процесу обслуговування в ресторанному бізнесі є актуальним напрямком дослідження,

що зумовило вибір теми даної кваліфікаційної роботи. Практична цінність дослідження полягає у розробці та впровадженні ефективних програм управління обслуговуванням споживачів у закладах преміум-сегменту, що дозволить підвищити їхню конкурентоспроможність.

Практичне значення кваліфікаційної роботи полягає в можливості впровадження запропонованих заходів на базі ресторанної служби ТОВ «Клуб Готель М-1» для підвищення якості обслуговування клієнтів та підвищення конкурентоспроможності закладу на ринку готельно-ресторанних послуг.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження та розробка напрямів удосконалення управління процесом обслуговування споживачів ресторанної служби ТОВ «Клуб Готель М-1» на прикладі одного із закладів – ресторану преміум-сегменту «P1 Prosecco bar».

При написанні даної кваліфікаційної роботи були поставлені наступні **завдання**:

- здійснити теоретичний аналіз особливостей організації процесу обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства преміум сегменту;
- проаналізувати сучасний стан закладів ресторанного господарства преміум-сегменту в Україні та Одеському регіоні та прослідити тенденції розвитку;
- надати організаційно-економічну характеристику ресторанної служби ТОВ «Клуб Готель М-1» та ресторану преміум-сегменту «P1 Prosecco bar»;
- дослідити існуючу систему управління закладом та організації обслуговування споживачів;
- оцінити якість обслуговування споживачів ресторану «P1 Prosecco bar»;
- визначити недоліки в організації обслуговування споживачів ресторану «P1 Prosecco bar» та розробити практичні рекомендації щодо вдосконалення управління обслуговування в закладах ресторанної служби готельного комплексу.

Об'єктом дослідження є процес обслуговування споживачів ресторану преміум-сегменту «P1 Prosecco bar» в структурі ресторанної служби ТОВ «Клуб Готель М-1». **Предмет дослідження** – управління процесом обслуговування споживачів закладу ресторанного господарства преміум-сегменту в структурі ресторанної служби готельного комплексу.

Теоретичною основою роботи є праці вітчизняних та закордонних учених в сфері ресторанного менеджменту та маркетингу, організації обслуговування на підприємствах сфери торгівлі та послуг, економічного та фінансового аналізу, підприємницької діяльності, документи законодавчих та виконавчих органів влади та управління, а також інші джерела.

Інформаційною базою для роботи послужили нормативно-правові акти в сфері торгівлі та ресторанних послуг, ДСТУ 3862-99 «Ресторанне господарство. Терміни та визначення», ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» та інші державні стандарти в

ресторанному господарстві, статистичні дані галузевих збірників, звітні матеріали та дані ресторанної служби ТОВ «Клуб Готель М-1» та ресторану «P1 Prosecco bar».

Методи дослідження: для досягнення поставленої мети використано такі методи, як аналіз і синтез, порівняльно-зіставний аналіз, економічний аналіз фінансових показників, огляд літературних джерел та спостереження.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (31). Загальний обсяг роботи становить 71 сторінки комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 67 сторінках. Робота містить 11 таблиць, 9 рисунків.

Публікації. Ткаченко А., Мартинова Н. Особливості управління обслуговуванням споживачів закладів ресторанного господарства преміум-сегменту // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали V Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти (м. Одеса, 9 квітня 2025 р.) / Одеський національний економічний університет. Одеса: ОНЕУ, 2025. 272 с.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯМ СПОЖИВАЧІВ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ПРЕМІУМ-СЕГМЕНТУ» досліджено особливості діяльності закладів обслуговування в ресторанному; розглянуто управління процесом та стандарти обслуговування в закладах преміум-класу; вивчено розвиток ринку закладів сегменту преміум-класу.

У другому розділі «ДОСЛІДЖЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯМ СПОЖИВАЧІВ В ЗАКЛАДАХ ПРЕМІУМ-СЕГМЕНТУ РЕСТОРАННОЇ СЛУЖБИ ТОВ «КЛУБ ГОТЕЛЬ М-1»» надано організаційно-економічну характеристику ресторану «P1 Prosecco bar»; досліджено існуючу систему управління закладом та організацію обслуговування споживачів; проаналізовано якість обслуговування та рівня задоволеності споживачів у ресторані «P1 Prosecco bar».

У третьому розділі «ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯМ СПОЖИВАЧІВ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ПРЕМІУМ-СЕГМЕНТУ В СУЧАСНИХ УМОВАХ» визначено напрямки удосконалення послуг на основі виявлених проблем; запропоновано оцінку ефективності заходів та перспективи розвитку.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі було комплексно вивчено організацію та надання послуг у ресторані преміум-сегменту "P1 Prosecco Bar", який функціонує в структурі ресторанної служби готельного комплексу "Клуб Готель М-1" в приморському курорті – перлині України місті Одеса. Дослідження дозволило визначити ключові аспекти управління сервісом у цьому преміальному закладі та запропонувати шляхи його покращення, враховуючи ситуацію в Україні, сучасні ринкові тенденції та потреби клієнтів. В результаті нами було зроблено такі висновки:

1) за підсумками обґрунтування теоретичних основ організації обслуговування в ресторанному бізнесі, розглянуто вимоги до сервісу в закладах класу люкс, структуру управління, а також стандарти обслуговування, які впливають на задоволеність та лояльність відвідувачів.

2) аналіз сучасного стану закладів ресторанного господарства преміум-сегменту в Україні та Одеському регіоні та огляд тенденцій розвитку таких закладів показав, що аналіз динаміки розвитку преміум-ресторанного сегменту в Україні та Одеському регіоні у 2019-2024 роках свідчить про поступове відновлення галузі після кризових періодів та підтверджує зростання довіри до високоякісного сервісу. Стратегічне значення Одеси як гастрономічного центру та її стабільна частка ринку демонструють високий потенціал для подальшого розвитку преміальних форматів ресторанного обслуговування.

За результатами другого розділу проаналізовано діяльність "P1 Prosecco Bar", зокрема, його матеріально-технічну базу, організацію обслуговування, персонал, асортимент та фінансові показники. Особливу увагу приділено аналізу доходів, сезонності відвідувань та чисельності персоналу.

3) Аналіз показав, що P1 Prosecco Bar є гастрономічним закладом преміум-сегменту з чіткою концепцією, сучасним дизайном, вигідним розташуванням та акцентом на ігристі вина.

4) Огляд основних показників та методів управління показав позитивну динаміку розвитку закладу, але також виявив певні проблеми, такі як збільшення часу очікування в години пік через недостачу персоналу. Штат закладу добре структурований, з переважанням кваліфікованих спеціалістів у роботі.

5) Увагу було приділено оцінці якості обслуговування, для чого використовувалися методики SERVQUAL, аналіз онлайн-відгуків. Результати показали високий рівень чуйності персоналу, емпатії, матеріальної бази та професійної компетентності в P1 Prosecco Bar. Водночас, виявлено проблеми зі стабільністю та швидкістю обслуговування у години пік. Аналіз конкурентного середовища виявив, що основними конкурентами закладу є готель-ресторан Nemo, тераса SeaView та хінкальня «Ланжерон». P1 Prosecco Bar має значні переваги завдяки своїй концептуальності, привабливому виду

та атмосфері. Однак, деякі конкуренти пропонують більш стабільний сервіс або доступніші ціни, що вказує на необхідність удосконалення певних аспектів обслуговування.

У третьому розділі запропоновано конкретні заходи для вдосконалення роботи ресторанної служби M1 Club Hotel в цілому. Вона функціонує як цілісна система з різноманітними форматами обслуговування, включаючи сезонні та спеціалізовані сервіси. Для підвищення конкурентоспроможності доцільно вдосконалити організаційну, технологічну та сервісну складову, розширити кейтерингові можливості, запровадити єдину програму лояльності та систематично збирати зворотний зв'язок для покращення якості обслуговування. Також надано рекомендації щодо вдосконалення роботи ресторану P1 Prosecco Bar. Серед них:

б) впровадження CRM-системи для налагодження довгострокових відносин з клієнтами, організація дегустаційних вечорів та майстер-класів із сомельє, розробка власної лінійки фірмових коктейлів, розширення послуг кейтерингу та можливість масштабування успішної концепції на інші туристичні локації. Оцінка ефективності запропонованих заходів підтверджує їхню доцільність та потенціал для підвищення якості обслуговування, задоволеності клієнтів та прибутковості закладу.

Підсумовуючи, результати дослідження свідчать про те, що системний підхід до управління сервісом, використання сучасних технологій та стратегічних рішень дозволять "P1 Prosecco Bar" не тільки зміцнити свої позиції на ринку, але й забезпечити стабільний розвиток у майбутньому.

АНОТАЦІЯ

Ткаченко А.І. «Удосконалення надання послуг підприємством ресторанного господарства (на прикладі ресторанної служби ТОВ «Клуб Готель М-1»)»

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, 2025.

У кваліфікаційній роботі досліджено теоретичні питання управління обслуговуванням споживачів у ресторанному бізнесі, зокрема, визначено основні чинники менеджменту та принципи управління закладами ресторанного господарства преміум-сегменту. Досліджено управління процесом обслуговування та організаційно-управлінські аспекти ресторанного бізнесу в Україні, з акцентом на Одеський регіон.

Практична частина роботи присвячена дослідженню практики управління процесом обслуговування в закладах ресторанної служби ТОВ «Клуб Готель М-1». Проведений аналіз операційної діяльності ресторану преміум-сегменту «P1 Prosecco bar», його системи управління та оцінці якості обслуговування клієнтів. На основі проведеного аналізу запропоновано конкретні шляхи для покращення управління обслуговуванням споживачів у ресторані «P1 Prosecco bar» та закладах ресторанної служби ТОВ «Клуб Готель М-1» в цілому.

Ключові слова: ресторанне господарство, ресторанный послуги, заклади ресторанного господарства преміум-сегменту, вишуканий сервіс, управління якістю ресторанных послуг.

ANNOTATION

Tkachenko A.I." Improving service provision by a restaurant enterprise (on the example of the Restaurant Service at M-1 Club Hotel LLC)"

Qualification thesis for obtaining the bachelor's degree in specialty 241 "Hotel and Restaurant Business" under the educational program "Economics and Organization of Hotel and Restaurant Business". Odesa National University of Economics – Odesa, 2025.

The qualification thesis explores theoretical issues of consumer service management in the restaurant business, in particular, it identifies the key management factors and principles for managing premium-segment restaurant establishments. The study examines the management of the service process and organizational and managerial aspects of the restaurant business in Ukraine, with a focus on the Odesa region.

The practical part of the paper is devoted to the study of service process management practices at the restaurant units of “M-1 Club Hotel” LLC. An analysis of the operational activities of the premium-segment restaurant “P1 Prosecco Bar,” its management system, and the quality of customer service was conducted. Based on the analysis, specific recommendations were proposed to improve customer service management at “P1 Prosecco Bar” and other restaurant units of “M-1 Club Hotel” LLC.

Keywords: restaurant industry, restaurant services, premium-segment restaurant establishments, fine service, restaurant service quality management.