

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

проф. Герасименко В. Г.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 р.

**ВИПУСКНА РОБОТА**  
**на здобуття освітнього ступеня бакалавра**  
**зі спеціальності «Туризм»**

за темою:

**«Шляхи удосконалення організації обслуговування в ресторанах»**

**Виконавець:**

Студентка 4 курсу, гр 10

Центру заочної форми навчання

Лобач Юлія

Олексіївна \_\_\_\_\_

**Науковий керівник:**

Канд. екон. наук, доцент

Галасюк Світлана Сергіївна

\_\_\_\_\_

# ЗМІСТ

стор.

ВСТУП.....	3
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ В РЕСТОРАНАХ</b>	
1.1 Сутність послуг харчування та класифікація закладів ресторанного господарства України.....	6
1.2. Комплекс послуг закладів ресторанного господарства.....	11
1.3 Світові тенденції розвитку закладів ресторанного господарства.....	23
<b>РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ В РЕСТОРАНІ «РУККОЛА» В М. КИЇВ</b>	
2.1 Організаційно-економічна характеристика ресторану «Руккола».....	28
2.2 Аналіз матеріально-технічної бази та асортименту продукції ресторану «Руккола».....	31
2.3 Оцінка якості послуг надаваних у ресторані «Руккола».....	35
<b>РОЗДІЛ 3. ОСНОВНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ В РЕСТОРАНІ «РУККОЛА»</b>	
3.1. Оцінка конкурентної позиції ресторану «Руккола» .....	41
3.2. Розробка комплексу заходів щодо поліпшення організації обслуговування в ресторані «Руккола» .....	47
<b>ВИСНОВКИ .....</b>	<b>53</b>
<b>Список використаних джерел.....</b>	<b>55</b>
<b>Додатки.....</b>	<b>59</b>

## ВСТУП

Актуальність теми обумовлена тим, що сьогодні галузь ресторанного господарства набуває швидких темпів розвитку. Щоб встояти на ринку та втримати існуючі позиції, потрібно шукати нових шляхів поліпшення фінансово-економічного стану. Постійно виникає необхідність знаходити нові варіанти вдосконалення процесу обслуговування споживачів ресторанних підприємств для успішного існування на ринку ресторанних послуг та підвищення прибутку. Якість обслуговування та якість надання послуг – є невід’ємними складовими ефективності роботи закладу ресторанного господарства, завдяки яким можливо втримати споживача.

Необхідність підвищення ефективності економічної діяльності в Україні, становлення тепер уже незворотних ринкових відносин вимагають відповідного апарату управління, спеціально підготовлених людей-менеджерів, які здатні організувати соціально-економічні структури і раціонально (науково) управляти ними.

Так історично склалося, що Україна відстала в своєму економічному розвитку від «ринкових» країн світу, і тепер повинна пройти етап перевлаштування (або трансформації) суспільства, здійснюючи творчий синтез зарубіжного досвіду з врахуванням своєї унікальності і самобутності. Як відомо, економічні закони, на відміну від законів природи, опосередковані «живими людьми», в бажаннях і виборах яких наявні очікування, норми, установки, традиції, моральні і етичні цінності.

**Метою** випускної роботи є розробка та обґрунтування практичних рекомендацій організаційно-економічного характеру, спрямованих на вдосконалення організації обслуговування в ресторані «Руккола».

Завданнями даного дослідження є:

– Розгляд сутності послуг харчування та класифікація закладів ресторанного господарства України;

- Вивчення комплексу послуг, надаваних закладами ресторанного господарства;
- Дослідження світових та національних тенденцій розвитку закладів ресторанного господарства;
- Вивчення організаційно-економічної характеристики ресторану «Руккола»;
- Аналіз матеріально-технічної бази та асортименту продукції даного підприємства;
- Аналіз рекламних засобів, використовуваних в ресторані «Руккола»;
- Розгляд програми лояльності, застосовуваної в даному закладі;
- Оцінка конкурентної позиції ресторану «Руккола»;
- Пропонування основних рекомендацій, спрямованих на поліпшення організації обслуговування в ресторані «Руккола».

**Об'єктом** дослідження є процес організації обслуговування в ресторанах.

**Предметом** дослідження є сукупність теоретичних та практичних аспектів, пов'язаних з можливістю вдосконалення організації обслуговування в ресторані «Руккола».

Для написання даної випускної роботи були використані наступні **методи** дослідження: діалектичний метод пізнання, абстрактно-логічний (теоретичні узагальнення та формулювання висновків), ситуаційний аналіз, метод середніх, абсолютних та відносних величин, порівняння, графічний, економіко-статистичний тощо.

**Інформаційну базу** склали наукові публікації та монографічні видання вітчизняних та зарубіжних учених, нормативно-правові акти України, матеріали наукових конференцій, Інтернет-ресурси, дані офіційних сайтів ресторану «Руккола» та його найближчих конкурентів.

Окремі результати випускної роботи містяться в матеріалах студентської науково-практичної конференції:

1. Лобач Ю. О. Особливості надання послуг підприємствами ресторанного господарства / Ю. О. Лобач // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2018 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2018. – С. 170-173.

## ВИСНОВКИ

Якість обслуговування споживачів – визначальний фактор конкурентоспроможності підприємства ресторанного господарства. Надання широкого спектру послуг поряд із високою їх якістю може забезпечити високу ефективність діяльності підприємства. Тому тема роботи актуальна та доцільна. В роботі проведені широкі теоретичні дослідження сучасного стану роботи підприємств ресторанного господарства, досліджені тенденції розвитку ресторанного господарства в Україні та світу.

Ресторанний бізнес є однією із найбільш значущих складових індустрії гостинності. Водночас він є одним із засобів високоліквідного використання капіталу та середовищем із високим ступенем конкурентоспроможності. У всьому цивілізованому світі ресторанний бізнес є одним із найбільш розповсюджених видів малого бізнесу, тому заклади та підприємства ведуть між собою постійну боротьбу за сегментацію ринку; за пошук нових та за утримання постійних споживачів їхньої продукції та послуг. Всі заклади та підприємства повинні мати високий рівень конкурентоспроможності. Сучасний ресторанний бізнес пропонує споживачам широку номенклатура послуг ресторанного господарства.

В ресторанній справі немає меж досконалості, тому з'являються нові види послуг: послуги сомельє, години фортуни та щасливі години для гостей; гастрономічні шоу; урочиста презентація страв; бар-шоу; рибалка та кулінарне приготування у присутності гостя; караоке; кімнати для паління; знижки постійним клієнтам; виїзний кейтерінг з організацією дозвілля та широким спектром різноманітних послуг їжі .

Дослідження управління процесом обслуговування, його особливості і та ефективність проводилися за матеріалами ресторану «Руккола». На дослідженому сегменті ринку вдалося виявити, що ресторан «Руккола» не являється лідером, але можна сказати що в цілому на ринку ресторанного господарства є заклади, які привабливіші для одного сегменту споживачів і ціною, і якістю, і послугами, але ресторан «Руккола» займає свою ринкову нішу.

Запропоновані заходи, щодо підвищення рівня якості обслуговування споживачів у ресторані «Не гони». Запропоновано введення системи контролю роботи персоналу Mystery Shopping , на базі якої впроваджена системи премій.

Під час роботи використані нормативні документи, що регламентують діяльність закладів ресторанного господарства, вітчизняні та закордонні літературні джерела, Інтернет. Робота виконана з використанням сучасних комп'ютерних технологій і комп'ютерних програм Word, Excel, PowerPoint.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. ДСТУ 4281:2004 Національний стандарт України. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. – Електронний ресурс. – [Режим доступу].- <http://golovbukh.ua/regulations/2341/2439/2440/290794/>
2. Агафонова Л.Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес / Л.Г. Агафонова, О.Є. Агафонова. – К.: Знання України, 2002. – 358 с.
3. Міжнародна стандартна галузева класифікація. - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://uk.wikipedia.org/wiki/Міжнародна\\_стандартна\\_галузева\\_класифікація](http://uk.wikipedia.org/wiki/Міжнародна_стандартна_галузева_класифікація)
4. Мельниченко С. В. Ресторанний бізнес в Україні: перспектива чи втрачена вигода? / С. В. Мельниченко, І. І. Присакар // Економічний простір. - 2015. - № 97. - С. 101-116.
5. Найдюк В.С. Інновації в системі управління підприємствами ресторанного господарства // Сталий розвиток економіки. – 2012. - № 2. – с. 228-233.
7. Кузнецова Н.М. Основи економіки готельного та ресторанного господарства: Навч. посібник. - К., 1997. - 174 с
8. Антонова В. А. Конкуренція і управління конкурентоспроможністю підприємств ресторанного господарства / В. А. Антонова // Науковий вісник Полтавського університету споживчої кооперації України. - 2012. - № 1 (21). - С. 54-57.
9. Белоусова О.С. Актуальні проблеми готельно-ресторанного бізнесу в умовах підготовки до Євро-2012 // Вісник Волинського інституту менеджменту. - №2 – 2011. - 38-44.
10. Бутенко О.П., Дядушкіна І.В. Аналіз ринку ресторанного господарства України та перспективи його розвитку // Економічний простір - № 74. – 2013р. – с. 73-81.

11. Бізнес-Енциклопедія «Ресторанний менеджмент» від Ринка.biz / - [Перше українське здання адаптоване і доповнене]. - К.: ТОВ «Ринок Медіа», 2008. - 278 с.
12. Вачевський М. В. Маркетинг у сферах послуг : навч. посіб. / М. В. Вачевський, В. Г. Скотний. – К. : Центр навчальної літератури, 2004. – 232 с.
13. Дурович А. П. Маркетинг готелів та ресторанів: навчальний посібник / А. П. Дурович. - 2-е изд., Стер. - М.: Нове знання, 2006. - 632 с. - (Економічна освіта).
14. Дюмулен І. І. Нові тенденції в розвитку торгівлі послугами / І. І. Дюмулен // Зовнішньоекономічний бюлетень. - 2001. - № 2. - С. 28-35.
15. Майдебуря Е. В. Маркетинг услуг / Е. В. Майдебуря. – К. : ВИРА-Р, 2001. – 574 с
16. Сорокина Т. Внутрифирменный маркетинг в ресторанно-гостиничном бизнесе / Т. Сорокина // Маркетинг. – 2006. – № 4. – С. 49–58.
17. Теорія і практика маркетингу в Україні : монографія / А. Ф. Павленко, А. В. Войчак, В. Я. Кардаш, В. П. Пилипчук та ін. ; за наук. ред. д-ра екон. наук, проф. акад. АПН України А. Ф. Павленка. – К. : КНЕУ, 2005. – 584 с
18. Галасюк С. С. Основні тенденції розвитку ресторанного бізнесу в світі // С. С. Галасюк, Ю. М. Перетятко // Економічні проблеми сучасності та концепція сталого розвитку держави та регіонів : збірник тез наукових робіт учасників міжнар. наук.-практ. конф., 17-18.10.2014 р. – Одеса : ЦЕДР, 2014. – С. 103-107.
19. Гастрономічні тренди – 2014 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://prohotelia.com.ua/2014/01/food-trends-2014>.
20. Новікова О. В. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства : навчальний посібник / О. В. Новікова, Л. О. Радченко, К. П. Вініченко, Л. Д. Льовшина, П. П. Пивоваров, Л. І. Чубар. — Х. : Світ Книг, 2014. — 411 с

21. Найдюк В.С. Інновації в системі управління підприємствами ресторанного господарства // Сталий розвиток економіки. – 2012. - № 2. – с. 228-233.
22. Лобач Ю. О. Особливості надання послуг підприємствами ресторанного господарства / Ю. О. Лобач // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2018 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2018. – С. 170-173.\
23. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства : [підручник] / Н.О. П'ятницька. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2005. – С. 190–200.
24. Куць В.Р. Методи оцінки рівня якості продукції / В.Р. Куць // Вимірювальна техніка та метрологія. – 2000. – № 56. – С. 130–133
25. Доманцевич Р.І. Основи стандартизації, метрології та управління якістю / Р.І. Доманцевич. – К. : Укоопосвіта, 2000. – 219 с.
26. Офіційний сайт ресторану «Руккола» <https://www.tarantino-family.com/restaurants/rukkola/>
27. Офіційний сайт ресторану «Mafia» // <https://mafia.ua/ua/kiev>
28. Офіційний сайт ресторану «Piccolono» // <http://famiglia.com.ua/ru/piccolino/>
29. Офіційний сайт TripAdvisor // <https://www.tripadvisor.ru/>
30. Офіційний сайт // <https://www.tarantino-family.com>