

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри

Давиденко І.В. _____
(підпис)

“ ____ ” _____ 20 ____ р.

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
за освітньою програмою 241 «Готельно-ресторанна справа»

на тему: **Удосконалення управління обслуговуванням споживачів
підприємств швидкого обслуговування
(на прикладі ресторану швидкого харчування Mr. Chef)**

Виконавець:

студентка _4 курсу, гр.40 ____
факультету міжнародної економіки
Гоменюк Ангеліна Ігорівна
(прізвище, ім'я, по батькові)
/підпис/

Науковий керівник:

к.п.н, ст.викладач кафедри ТiГРБ
(науковий ступінь, вчене звання)
Мартінова Наталя Степанівна
(прізвище, ім'я, по батькові)
/підпис/

Одеса 2021

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Ресторан – це підприємство, яке поєднує в собі мистецтво і традиції, механізми діяльності і досвід маркетологів, філософію обслуговування та концепцію формування потенційної аудиторії. З року в рік ресторанний бізнес стрімко розвивається. На ринку відбувається серйозна конкурентна боротьба за відвідувачів, що змушує вищий менеджмент продумувати не тільки основну стратегію і стиль діяльності ресторану, але й деталі, які нададуть йому унікальність і неповторність.

В останні десятиліття ресторанний бізнес охоплювали все нові й нові тенденції. В нашій країні активно почали відкриватися нетрадиційні ресторани і кафе (наприклад, вегетаріанські), широкого поширення набули мережі фаст-фудів. В той же час, на відкриття ресторану або кафе сьогодні іще потрібно зважитися, оскільки сегмент споживачів у цьому бізнесі може постійно змінюватися. Успішна діяльність і міцність позицій ресторану на ринку потребують необхідності постійного удосконалення існуючої продукції та послуг, а також відслідковування, аналізу й оперативного реагування на зміну умов і параметрів середовища бізнесу.

В умовах ринку та гострої конкурентної боротьби, успіх будь-якого підприємства багато в чому залежать від ефективності менеджменту, а особливо від його важливої складової – управління людськими ресурсами, особливо на підприємствах сфери послуг. Від точної організації роботи, якості обслуговування і професійної культури персоналу ресторанів залежить настрої відвідувачів, їхня готовність відвідати заклад знову, а слід й кінцевий результат роботи підприємства. Тому ефективне управління процесом обслуговування в закладах ресторанного господарства є актуальним напрямом дослідження. Це зумовило вибір теми кваліфікаційної роботи. Практична значущість роботи полягає у запровадженні в практику закладів швидкого обслуговування ефективних програм управління процесом обслуговування споживачів в умовах конкуренції.

Питання ефективності підприємств ресторанного господарства та проблем їхнього розвитку вивчаються багатьма сучасними науковцями. Найбільш відомі з них О. Аветисова, В. Антонова, О. Борисова, А. Мазаракі, М. Науменко, Г. П'ятницька, І. Скавронська, С. Ткачова, Т. Шталь, Л. Іванова, О. Музика, О. Яшина, П. Круш, С. Тульчинська.

Метою кваліфікаційної роботи є розробка напрямів удосконалення управління процесом обслуговування споживачів в закладі швидкого обслуговування ресторан швидкого харчування Mr. Chef.

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

- здійснити теоретичний аналіз особливостей організації процесу обслуговування споживачів в закладах швидкого обслуговування;
- проаналізувати сучасний стан закладів швидкого обслуговування в Україні та Одеському регіоні та прослідити тенденції розвитку;

- надати організаційно-економічну характеристику ресторану швидкого харчування Mr. Chef;
- дослідити існуючу систему управління закладом та організації обслуговування споживачів ресторану швидкого харчування Mr. Chef;
- оцінити якість обслуговування споживачів закладу Mr. Chef;
- визначити шляхи вдосконалення управління обслуговуванням споживачів ресторану швидкого харчування Mr. Chef на основі досліджених тенденцій.

Предмет дослідження – управління процесом обслуговування споживачів закладу швидкого обслуговування.

Об'єктом дослідження є процес обслуговування споживачів закладу швидкого обслуговування фізична особа підприємець Старіков О.Ю. (ФОП Старіков О.Ю.) – ресторану швидкого харчування Mr. Chef.

Теоретичною основою роботи служать праці вітчизняних та закордонних учених в області 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, 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 ресторану швидкого харчування Mr. Chef.

У роботі знайшли своє застосування наступні **методи дослідження**: системний аналіз і синтез, порівняльно-зіставний аналіз, економічний аналіз фінансових показників, огляд літературних джерел, спостереження, опитування.

Структура та зміст дипломної роботи: робота складається із вступу, трьох розділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи 86 сторінок машинописного тексту. Робота містить 10 таблиць, 12 рисунків, список використаної літератури складається із 42 найменування.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «**Теоретичні засади управління обслуговуванням споживачів закладів швидкого обслуговування в ресторанному господарстві**» розглянуто такі питання.

В результаті узагальнення теоретичних засад управління обслуговуванням споживачів закладів швидкого обслуговування ми дійшли наступних висновків.

Зазначено на особливостях функціонування закусочних, зокрема, фаст-фудів як одного з поширених типів сучасних закладів швидкого обслуговування. Одним з найважливіших складових елементів сучасного ЗРГ, як організаційного утворення, який є невід'ємною частиною процесу обслуговування та впливає на кінцевий результат діяльності закладу, є ресторанна послуга як продукт його діяльності. В результаті аналізу методик оцінки якості обслуговування споживачів у ЗРГ, а саме: NPS, SQI, CSI, Mystery Shopping, ми дійшли висновку, що вони висвітлюють якісні параметри оцінки, які складніше формалізуються, ніж кількісні, однак дозволяють оцінити не стільки результати надання послуги (як кількісні параметри), скільки сам процес її надання. Сучасне ресторанне господарство в Україні постійно поширюється та видозмінюється під впливом різних факторів внутрішнього та зовнішнього середовища. Успішна діяльність і міцність позицій ЗРГ на ринку визначають необхідність постійного удосконалення існуючої продукції та послуг, а також відслідковування, аналізу й оперативного реагування на зміну умов і параметрів середовища бізнесу, що й в повній мірі стосується закладів швидкого обслуговування.

У другому розділі **«Дослідження ефективності управління обслуговуванням споживачів в ресторані швидкого харчування «Mr. Chef»»** досліджено діяльність об'єкту роботи.

В результаті дослідження діяльності об'єкту дослідження з'ясовано. Ресторан швидкого харчування Mr. Chef може характеризуватися як закусочна із спеціалізацією стритфуд-меню з наданням послуги доставки із середнім рівнем цін. Особливістю закладу є те, що він здійснює реалізацію продукції власного виготовлення, зокрема, випічку та напої. Особливістю організації виробної діяльності у Mr. Chef є запровадження елементів концепції «фрі-фло», яка передбачає поряд із традиційними виробничими цехами так звану відкриту кухню, де відбувається приготування їжі.

Mr. Chef в цілому є доволі успішним закладом, на результати діяльності якого практично не вплинула епідемія коронавірусу. В закладі працює у середньому до 16 осіб; Mr. Chef – це заклад цілорічного функціонування. Ресторан швидкого харчування Mr. Chef має лінійну структуру управління, яка базується на зосередженні всіх виробничих та управлінських функцій в руках одного керівника. В закладі існує чіткий поділ праці між підрозділами (кухня та зал), одночасно працівники закладу практично завжди працюють в умовах взаємозамінності та сумісництва.

Ресторан швидкого харчування Mr. Chef поки що утримує свої позиції, зокрема, за рахунок якості страв (отримано найвищий споживчий бал серед основних конкурентів - 4,6), але конкуренція дуже висока. Досліджено якість послуг, зокрема, за методикою Mystery Shopping, які надаються в закладі; визначено основні недоліки, зокрема, один з головних: недостатній рівень обслуговування за послугою «організація доставки» та обмежена кількість додаткових послуг.

У третьому розділі «Шляхи вдосконалення управління обслуговуванням споживачів закладів швидкого обслуговування в сучасних умовах» надані такі пропозиції.

Оскільки ресторанний бізнес є одним із найбільш розповсюджених видів малого бізнесу, то заклади ведуть між собою постійну боротьбу за сегментацію ринку, за пошук нових та за утримання постійних споживачів їхньої продукції та послуг. Застосування інноваційних послуг та форм обслуговування дозволить ЗРГ, зокрема, закладам швидкого обслуговування, бути конкурентоздатними у жорстких ринкових умовах господарювання. За період карантину COVID-19, ЗРГ мали можливість переглянути свої цінності та особливості в обслуговуванні своїх гостей. Нами запропоновано варіанти сервісу обслуговування в ЗРГ, які можуть стати у нагоді й, наприклад, ресторані швидкого харчування Mr. Chef.

Для підвищення ефективності діяльності ресторану швидкого харчування Mr. Chef нами:

- розроблено рекомендації у частині вдосконалення роботи окремих структурних підрозділів підприємства;
- розроблено рекомендації щодо вдосконалення управління персоналом об'єкту дослідження, зокрема через мотивацію праці;
- запропоновано впровадження системи клієнтоорієнтованого сервісу.

Результати проведеної оцінки якості обслуговування згідно методики Mystery Shopping ресторану швидкого харчування Mr. Chef можна застосовувати одразу в декількох сферах, ключових для його подальшого розвитку.

ВИСНОВКИ

В результаті узагальнення теоретико-практичних засад управління обслуговуванням споживачів закладів швидкого обслуговування ми дійшли наступних висновків:

1. Нами зазначено на особливостях функціонування закусочних, зокрема, фаст-фудів як одного з поширених типів сучасних закладів швидкого обслуговування. У відповідності зі стандартами заклад швидкого обслуговування ресторанного господарства – різновид ЗРГ, де застосовують метод самообслуговування і пропонують обмежений асортимент продукції, що прискорює процес обслуговування. Основні переваги фаст-фуду: зручність місця розташування; меню; швидкість обслуговування й прийому їжі; ціна.

Узагальнені результати аналізу організації роботи закладів швидкого обслуговування дозволили визначити наступні певні особливості підприємств експрес-обслуговування. Таким чином, прогресивні форми обслуговування сприяють наближенню послуги до споживача, збільшення швидкості обслуговування, підвищення інтересу до наданої послуги, залучення нових споживачів і збільшення прибутку закладів експрес-

обслуговування. Розвиток спеціалізації в сфері обслуговування, її великі можливості для прискорення обслуговування відвідувачів з обмеженим запасом часу, особливо в великих містах обумовлюють актуальність використання прогресивних форм роботи закладів експрес-обслуговування.

В результаті аналізу методик оцінки якості обслуговування споживачів у ЗРГ, а саме: NPS, SQI, CSI, Mystery Shopping, ми дійшли висновку, що вони висвітлюють якісні параметри оцінки, які складніше формалізуються, ніж кількісні, однак дозволяють оцінити не стільки результати надання послуги (як кількісні параметри), скільки сам процес її надання.

2. Сучасне ресторанне господарство в Україні постійно поширюється та видозмінюється під впливом різних факторів внутрішнього та зовнішнього середовища. Успішна діяльність і міцність позицій ЗРГ на ринку визначають необхідність постійного удосконалення існуючої продукції та послуг, а також відслідковування, аналізу й оперативного реагування на зміну умов і параметрів середовища бізнесу, що й в повній мірі стосується закладів швидкого обслуговування.

Товарообіг закладів ресторанного господарства Одещини неодмінно показує зростання, не дивлячись на кризові явища. Так, на ринку ресторанних послуг Одеси пропонується широкий вибір кухонь, серед яких переважає ярко виражена національна ознака. До 50% закладів – це мікропідприємства з кількістю найманих працівників до 5-10 осіб та товарообігом не більше 2 млн.грн. на рік, хоча вони можуть занижувати свій дохід. Це відображає специфіку управління такими закладами, зокрема управління обслуговуванням. Перспективними для України та Одеського регіону напрямками розвитку у сфері ресторанного бізнесу залишаються тренди, серед яких важливі для об'єкту нашого дослідження: національних кухонь; підприємств, що пропонують крафтові страви, втілення здорового способу харчування, приготування страв у присутності замовника, відкриття закладів харчування у форматі casual (т.зв. заклади середнього рівня), своєрідних закладів-фабрик та ринків тощо.

3. Ці дослідження дали можливість краще з'ясувати, в яких умовах працює об'єкт нашого дослідження. Ресторан швидкого харчування Mr. Chef може характеризуватися як закусочна із спеціалізацією стритфуд-меню з наданням послуги доставки із середнім рівнем цін. Особливістю закладу є те, що він здійснює реалізацію в більшості продукцію власного виготовлення, зокрема, випічку та напої. Основна спеціалізація закладу – широкий асортимент популярних страв європейської, американської та східної кулінарій. Ресторан швидкого харчування Mr. Chef розташований у центрі міста, розраховано на більше ніж 80 відвідувачів – разом з літнім майданчиком (зал 50; майданчик – 32). Mr. Chef пропонує наступні види послуг, що можна поділити таким чином: 1) меню кухні: напівфабрикатів та власного виробництва; 2) меню напоїв в асортименті: готових та власного виробництва; 3) в ресторані діє послуга «доставка готових блюд», власною службою доставки, зокрема, можлива безконтактна доставка. Додаткові

послуги – доступ до Wi-Fi зони. Особливістю організації виробної діяльності у Mr. Chef є запровадження елементів концепції «фрі-фло», яка передбачає поряд із традиційними виробничими цехами так звану відкриту кухню, де відбувається приготування їжі.

4. Mr. Chef в цілому є доволі успішним закладом, на результати діяльності якого практично не вплинула епідемія коронавірусу. В закладі працює у середньому до 16 осіб (влітку); штатна кількість працівників – 12 осіб. Mr. Chef – це заклад цілорічного функціонування. В діяльності закладу спостерігається ярко виражений вплив чиннику сезонності (літні місяці); тяжіння до завантаження добової роботи до періоду 14.00-16.00, що свідчить про характер закладу – сприяти задоволенню потреби у швидкому відновленні енергії. Ресторан швидкого харчування Mr. Chef має лінійну структуру управління, яка базується на зосередженні всіх виробничих та управлінських функцій в руках одного керівника. В закладі існує чіткий поділ праці між підрозділами (кухня та зал), одночасно працівники закладу практично завжди працюють в умовах взаємозамінності та сумісництва. Не дивлячись на чинники, що визначають культуру обслуговування в ресторані Mr. Chef, на наш погляд, в закладі недостатньо приділяється уваги: упровадженню прогресивних форм і методів обслуговування; розширенню переліку додаткових послуг відвідувачам; рівню рекламно-інформаційної роботи; мотивації працівників до кращої роботи, зокрема, для фахівців з доставки; підвищенню кваліфікації обслуговуючого персоналу.

5. Ресторан швидкого харчування Mr. Chef поки що утримує свої позиції, зокрема, за рахунок якості страв (отримано найвищий споживчий бал серед основних конкурентів - 4,6), але конкуренція дуже висока. Керівництво закладу, на наш погляд, вдало експлуатує концепцію «фрі-фло», яка передбачає поряд із традиційними виробничими цехами так звану відкриту кухню, де, власно, і відбувається шоу – приготування їжі. вивчення попиту на продукцію і послуги масового харчування. Досліджено якість послуг закладу, зокрема, за методикою Mystery Shopping, які надаються в закладі. Робота персоналу ресторану швидкого харчування Mr. Chef оцінювалась за такими критеріями: доступність, комунікабельність, компетентність, ввічливість, довірчість, надійність, чуйність, безпека, відчутність, розуміння (знання) клієнта. Визначено основні недоліки, зокрема, один з головних: недостатній рівень обслуговування за послугою «організація доставки» та обмежена кількість додаткових послуг. Отже, заклад може втратити свої конкурентні позиції саме за якістю обслуговування, а не за якістю страв.

6. Для підвищення ефективності діяльності ресторану швидкого харчування Mr. Chef нами:

- розроблено рекомендації у частині вдосконалення роботи окремих структурних підрозділів підприємства, зокрема, запропоновано удосконалювати роботу із фахівцями з доставки;

- розроблено рекомендації щодо вдосконалення управління персоналом об'єкту дослідження, зокрема через мотивацію та стимулювання праці;

- запропоновано впровадження системи клієнтоорієнтованого сервісу.

Результати проведеної оцінки якості обслуговування згідно методики Mystery Shopping ресторану швидкого харчування Mr. Chef можна застосовувати одразу в декількох сферах, ключових для його подальшого розвитку, зокрема при: прийнятті управлінських рішень, організації навчання та підвищення кваліфікації персоналу, управлінні мотивацією персоналу, створенні та коригуванні стандартів обслуговування.

Також нами запропоновано варіанти сервісу обслуговування в ЗРГ, які можуть стати у нагоді й в ресторані швидкого харчування Mr. Chef.

АНОТАЦІЯ

Гоменюк А.І., Удосконалення управління обслуговуванням споживачів підприємств швидкого обслуговування (на прикладі ресторану швидкого харчування Mr. Chef)

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою 241 «Готельно-ресторанна справа» – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2021.

В роботі розглянуто теоретичні засади управління обслуговуванням споживачів послуг підприємств ресторанного бізнесу, зокрема: основні чинники менеджменту та принципи господарського управління закладами ресторанного господарства (ЗРГ), управління процесом обслуговування в ЗРГ, організаційно-управлінські аспекти ресторанного бізнесу на сучасному етапі розвитку ринкової економіки в Україні та в Одеському регіоні зокрема. Проаналізовано операційну діяльність ресторану швидкого харчування Mr. Chef, систему управління закладом та оцінено рівень організації обслуговування споживачів. Також досліджено якість обслуговування споживачів закладу. Надано пропозиції щодо шляхів удосконалення управління обслуговуванням споживачів ресторану швидкого харчування Mr. Chef.

Ключові слова: ресторанне господарство, заклади швидкого обслуговування, управління якістю послуг.

ANNOTATION

Gomenuyk A.I., Improvement of consumer service management in fast food enterprises (on the example of the fast food restaurant "Mr. Chef")

Qualifying work for obtaining an educational bachelor's degree in specialty 241 "Hotel-restaurant business" for educational program 241 "Hotel-restaurant business" Odessa National Economic University, Odessa, 2021

Diploma thesis deals the theoretical principles of customer service management of restaurant business enterprises, in particular: the main factors of management and principles of economic management of restaurants, management of the service process in the restaurants and design of the service delivery process, organizational-administrative aspects of the restaurant business at the present stage of market economy development in Ukraine and in the Odessa region in particular. The operational activity of the fast food restaurant Mr. Chef, institution management system and assessed the level of organization of customer service.

The quality of customer service of the institution was also studied. Suggestions for ways to improve customer service management of fast food restaurant Mr. Chef.

Key words: restaurant business, fast food establishments, quality management of services.