

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

(повна назва кафедри)

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
(шифр та найменування спеціальності)
за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа»
(назва бакалаврської програми)

на тему: **«УПРАВЛІННЯ НАДАННЯ ЯКІСТЮ РЕСТОРАННИХ
ПОСЛУГ (НА ПРИКЛАДІ РЕСТОРАНУ «SANAPOLINA»)»**

Виконавець:

студентка факультету міжнародної економіки

Мамісв Георгій Ігорович

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

к.е.н., доцент

Назаренко Ольга Василівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Одеса 2021

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Специфіка ринку послуг обумовлена високою динамічністю ринкових процесів, швидкістю обороту капіталу, чутливістю до змін ринкової кон'юнктури, ступенем диференціації послуг, а також невизначеністю результату діяльності з надання послуг. Розвиток ринкових відносин впливає на діяльність всіх учасників ринку, з'являються нові і удосконалюються існуючі методи побудови бізнесу, які спрямовані на підвищення ефективності кінцевих результатів. У діяльності підприємств громадського харчування все більшого значення крім економічних цілей, набуває вирішення завдань, спрямованих на максимальне задоволення потреби свого споживача.

В умовах ринкової конкуренції велике значення приділяється питанням реалізації якісних страв і вдосконалення якості послуг, що надаються на підприємствах громадського харчування, так як від якості і рівня обслуговування на підприємствах громадського харчування залежить ефективна діяльність будь-якого підприємства, основним показником якої є розмір прибутку. Зараз сучасні гості ресторанів очікують високих стандартів надання послуги. Тепер все це ставить перед керівниками ресторанів нові завдання. Якщо до недавнього часу їх основна увага була зосереджена на більш оперативному обслуговуванні гостей, то тепер потрібно також загострювати увагу і на якість надання ресторанних послуг.

Однією з найбільш нагальних потреб є розробка нових підходів та підтримці в конкурентоспроможному стані ресторанної інфраструктури. Ресторанні послуги не можна складати і зберігати, як це роблять з матеріальними товарами. Їх виробництво, тобто надання послуги і споживання, відбувається в один час. Тому питання про якість надання послуги та сталість цього параметра в часі, залежить від дуже багатьох суб'єктивних факторів. Головним чином від особистісних характеристик суб'єктів, які надають послуги і від тих які їх отримують. В області економічних аспектів управління рестораном, існує також чимало специфічних особливостей.

Проблема вдосконалення якості послуг, що надаються на підприємствах громадського харчування постійно хвилює і відвідувачів, і співробітників, т. к. зростає матеріальний добробут людей, зростає їх культурний рівень. У цих умовах цілком природно бажання відвідувачів отримати необхідний рівень обслуговування на будь-якому підприємстві громадського харчування. Населення зацікавлене в тому, щоб якість послуг, що надаються на ринку громадського харчування було високим, що передбачає для споживача вкладення матеріальних засобів в послугу належної якості, забезпечення можливості реалізувати свої права. Дослідження проблем та перспектив розвитку якості надаваних послуг у сфері громадського харчування актуально і в плані розуміння його ролі в соціальному і економічному житті суспільства і визначення основних напрямків розвитку галузі. Усі зазначені зміни об'єктивно вимагають підвищеної уваги до вдосконалення системи управління якістю

послуг на підприємствах громадського харчування, підвищення ефективності їх діяльності.

Метою кваліфікаційної роботи є розгляд та аналіз процесу надання, а також управління послуг ресторанного господарства, оцінювання їхньої якості та пошук шляхів щодо поліпшення діяльності ресторану.

Для досягнення мети необхідно вирішити такі завдання:

- визначення науково-теоретичних засад управління якості послуг ресторанного господарства;
- дослідити наукові підходи до менеджменту рестораних послуг на підприємствах ресторанної сфери;
- надати характеристику діяльності піцерії «Sanapolina»;
- проаналізувати фінансово-господарську діяльність ресторану-піцерії;
- дослідити та описати надання якості послуг в ресторані;
- провести пропозиції щодо поліпшення якості послуг;
- визначити ефективність від впровадження запропонованих заходів.

Об'єктом дослідження є процес надання послуг ресторанного господарства.

Предметом дослідження є управління якістю надання послуг ресторанного господарства.

Методи дослідження. У роботі використані наступні методи дослідження: аналізу, синтезу, порівняння та методи управління і контролю.

Теоретико-методологічну основу даної роботи склали концептуальний апарат, теоретичні положення і наукові принципи, розроблені вітчизняними та зарубіжними спеціалістами в сфері організації забезпечення якості надання послуг в ресторанному господарстві. Інформаційна база дослідження була сформована на основі статистичних матеріалів, розробок вітчизняних та закордонних експертів, а також результатів власних досліджень.

Практична цінність роботи полягає у можливості застосування її результатів і рекомендацій щодо забезпечення якості надання послуг в закладах ресторанного господарства.

Інформаційною базою є підручники, законодавчі акти, періодичні видання, нормативні документи, сайти мережі Інтернет тощо.

Структура роботи: Дипломна робота викладено на 61 сторінках, що складається зі вступу, 3-х розділів, висновків, списку використаної літератури, а також 8 рисунків та 10 таблиць.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні аспекти методів управління надання якістю ресторанних послуг» автором було розглянуто сутність поняття методів управління та функціонування ресторанного підприємства, планування діяльності підприємств ресторанного бізнесу. Наведені елементи якісних послуг продукції та обслуговування, управління у ресторанному бізнесі.

У другому розділі «Загальна характеристика організаційної структури ресторану-піцерії «Sanapolina», здійснений аналіз організаційного забезпечення ресторану-піцерії «Sanapolina», виробничих та фінансових показників, розглянута його організаційна структура. Аналіз виробничо-фінансових показників продемонстрував коливання показників фінансової стійкості та маневреності ресторану. Проведено оцінку якості надання послуг серед конкурентів ресторану «Sanapolina» серед ресторанів м. Одеси, визначено переваги та зони розвітку ресторану.

У третьому розділі «Напрями удосконалення управління якістю надання послуг «Sanapolina» було запропоновано комплекс заходів щодо удосконалення діяльності ресторану «Sanapolina», запропоновані нововведення, які дозволять підняти рівень конкурентоспроможності ресторану у тому числі за рахунок впровадження навчання праці нових робітників та заходи щодо впровадження нових технології та акції для клієнтів.

ВИСНОВКИ

Якість, як категорія, відображає сукупне прояв факторів виробництва, організації та управління процесом формування продукції. Разом з тим світовий досвід показує, що саме в умовах відкритої ринкової економіки, в умовах гострої конкуренції, проявляються фактори, які роблять якість умовою виживання підприємств.

Головна причина пильної інтересу до якості - зміна умов, стратегій і методів гострої конкурентної боротьби за ринки збуту між виробниками аналогічної продукції.

Індустрія харчування, що є однією з найбільших галузей світової економіки, бурхливо розвивається. Ресторанний комплекс є найважливішим елементом соціальної сфери, що грає велику роль в підвищенні ефективності суспільного виробництва і відповідно зростання життєвого рівня населення.

В цілому, ресторанний бізнес прямо залежить від рівня витрат своїх клієнтів. В сучасних умовах ресторани змушені боротися за «Місце під сонцем», а при наявності можливості прагнути до розширення свого бізнесу. Боротьба за виживання і розширення бізнесу стає повсякденною турботою для багатьох учасників ринку ресторанних послуг.

Очевидно, що виробництво продуктів харчування приносить до бюджетів різних рівнів високі доходи, стаючи частиною економіки. У зв'язку з цим вивчення якості послуг, що надаються на підприємстві громадського харчування являє собою актуальну задачу.

Також необхідно відзначити, що в даний час виживання будь-якого підприємства, його стійке положення на ринку визначається рівнем конкурентоспроможності. Підвищення якості послуг, що надаються на підприємстві харчування визначає зростання ефективності виробництва, робить істотний вплив на рентабельність підприємств, а, отже, і їх конкурентоспроможність на ринку

ресторанних послуг.

Тому, щоб надані послуги на підприємствах громадського харчування були конкурентоздатні, необхідна постійна, цілеспрямована, копінтка робота по підвищенню якості. Іншими словами, можна сказати, що будь-яке підприємство, що бажає зміцнити свої позиції в жорсткій конкуренції і максимізувати свій прибуток, має приділяти велику увагу не тільки передовим технологіям, кваліфікованому персоналу, а й раціональній організації робіт по ефективному управлінню підприємством із залученням системи менеджменту якості.

Значний вплив на якість надання послуг громадського харчування надає матеріальне середовище, тому проблема якості надання послуг було і залишається актуальною сферою. Воно є стратегічною проблемою, від вирішення якої залежить стабільність діяльності підприємства. Процес поліпшення якості, що поєднує діяльність багатьох підрозділів, колективів, сфери послуг громадського харчування, необхідний не тільки для отримання прибутку при їх наданні, але головне - споживачам в цілому і їх інтересам. Послуги, які володіють відповідною прибутковістю (різницею між продажною ціною і собівартістю), повинні знаходити постійний збут. Купуючи послугу, споживач чи оплачують її вартість, не тільки тому, що вона необхідна, але і по тому, що вона їм сподобалися.

В умовах ринкової економіки вдосконалення якості послуг, що надаються, є запорукою того, що «Sanapolina» залишиться конкурентоспроможним на довгі роки і продовжить свій розвиток. Отже, бюджети всіх рівнів поповняться податковими зборами стягуються з підприємства. Населення буде забезпечено робочими місцями і засобами для існування. У масштабах всієї країни робота кожного підприємства приво дит до зростання валового внутрішнього продукту. Можна сказати, що вдосконалення якості веде країну до економічного процвітання.

На основі опитування відвідувачів формується інформація про фактичну якість, а отримані результати повинні аналізуватися управлінськими ланками. За результатами аналізу повинні вироблятися рішення, здатні надати впливу на рівень фактичного якості, повинен бути складений план заходів щодо підвищення рівня якості обслуговування гостей.

Першочергові завдання, які стоять перед рестораном «Sanapolina», для того щоб удосконалювати якість, це - відповідальність керівництва в першу чергу, також:

- залучення в систему якості персоналу,
- навчання і загальна відповідальність персоналу,
- орієнтація на споживача,
- мінімізація втрат.

В дипломній ході роботи було розглянуто, що таке якість і управління якістю.

Ресторан «Sanapolina» застосовує для роботи стандарт для підприємств громадського харчування, працює відповідно до Законів

України «Про захист прав споживачів», «Про технічне регулювання» і забезпечення безпеки споживачів і екологічні вимоги щодо безпеки навколишнього середовища.

Контингент відвідують ресторан «Sanapolina» - це в основному постійні клієнти, середнього класу, студенти, службовці, які знаходяться поруч ділових

центрів і офісів, у віці від 20 років.

У ресторані «Sanapolina» застосовують дві форми розрахунків - попередні і подальші. Також існує два види обслуговування офіціантами - індивідуальний і бригадний.

Аналіз, проведений у другій частині дипломної роботи, свідчить, що головна причина фінансових витрат, пов'язаних з якістю обслуговування відвідувачів. З проведеного опитування відвідувачів було видно, що, якість обслуговування не завжди на висоті.

Для усунення виявлених недоліків управління якістю послуг і підвищення конкурентоспроможності підприємства були запропоновані наступні заходи:

- впровадження автоматизованої системи управління (АСУ);
- впровадження ефективного технологічного обладнання;
- розробка дитячого меню
- постійне навчання персоналу (підвищення кваліфікації);
- оцінка якості обслуговування за допомогою програми «Таємний покупець».

Для підвищення кваліфікації працівників підприємства запропоновано проводити тренінги. Зростання професіоналізму працівників тягне за собою зростання продуктивності праці працівників і, як наслідок, ефективне використання робочого часу. Підвищення професіоналізму персоналу також сприяє зростанню продуктивності праці.

Впровадження вищевикладених заходів може вплинути на діяльність підприємства ресторанного бізнесу «Sanapolina». Таким чином, аналізуючи наведені розрахунки, можна стверджувати про ефективність розробленої заходів щодо вдосконалення управління якістю послуг на підприємстві ресторанного бізнесу «Sanapolina». Отже, завдання даної роботи виконані, мета досягнута.