

Nº 18

Мукачівський державний університет  
Факультет туризму і готельно-ресторанного бізнесу  
Кафедра готельно-ресторанної справи

## Дипломна робота

ОС «Бакалавр»

на тему:

### КУЛЬТУРА І ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИМ ПІДПРИЄМСТВОМ

Виконав: студент(ка) 4 курсу, групи ГРС-41  
напряму підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа»

Голіш М.В.  
(прізвище та ініціали)

Керівник: К.Е.Н., ст. викладач Рубіш М.А.  
(посада, прізвище та ініціали)

Рецензент: доктор і.с.н. доцент Малець О.О.  
(посада, прізвище та ініціали)

9-205

Мукачєво – 2019 року



## Зміст

### Вступ

### Розділ 1. Теоретичні аспекти культури та якості обслуговування у готельно-ресторанних підприємствах.....5

1.1. Сутність поняття «культура обслуговування» в готельно-ресторанному господарстві.....5

1.2. Теоретичні засади якості обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу.....13

1.3. Формування культури та якості обслуговування у готельно-ресторанних підприємствах.....21

### Розділ 2. Аналіз якості та культури обслуговування в ресторані «Savoу».....27

2.1. Загальна характеристика підприємства ресторанного господарства.....27

2.2. Аналіз культури обслуговування у ресторані «Savoу».....33

2.3. Аналіз заходів щодо покращення якості обслуговування в даному закладі ресторанного господарства «Savoу».....41

### Розділ 3. Шляхи вдосконалення якості та культури обслуговування на підприємстві ресторанного господарства «Savoу».....46

3.1. Впровадження системи якості надання послуг в ресторані.....46

3.2. Вдосконалення управління культурою якості обслуговування в ресторані «Savoу».....49

3.3. Оцінювання якості обслуговування у ресторані «Savoу».....53

**Висновки** .....61

**Список використаної літератури** .....65

**Додатки**

## Вступ

Сьогодні в умовах розвитку туристичної сфери замовники, держава та інші зацікавлені сторони зосереджують значну увагу на культурі та якості обслуговування у закладах туристичного спрямування. В офіційних документах зазначено стандартизовані вимоги до якості товару та послуг, при цьому з боку клієнтів зростають вимоги до культури надання послуг, що має бути передумовою функціонування та вдосконалення діяльності готельних та ресторанних підприємств. Питання підвищення культури та якості обслуговування постає зараз не тільки перед великими, брендовими закладами, але й перед малими готельно-ресторанними підприємствами. Адже наявність високої культури та якості обслуговування відповідає соціальним та законодавчим запитам держави, сприятиме створенню позитивного іміджу та підвищенню конкурентоспроможності закладів сфери гостинності.

Окремі компоненти культури та якості обслуговування у готельно-ресторанних підприємствах досліджували вітчизняні та зарубіжні вчені. У працях таких вчених, як М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало, О.М. Головка, Н.С. Кампов, С.С. Махлинець, Г.В. Симочко, окреслено питання організації обслуговування у готельному підприємстві, висвітлено основні поняття культури та якості обслуговування. Сучасні аспекти управління якістю у готельно-ресторанних комплексах досліджували І.Б. Андренко, Л.І. Гірняк, О.Ю. Давидова, О.М. Кравець, Р.С. Ладиженська, І.М. Писаревський, К.А. Бенавідес-Веласко, К. Кінтана-Гарчаб, М. Мархант-Лараб. Проблеми культури у готельно-ресторанному господарстві розглядали І.Г. Везомська, Л.В. Польова, П.Р. Пуцентейло, Й. Сео, К. Хуссайна, Р. Конарб, Ф. Алік та інші науковці.

Метою роботи є аналіз особливостей формування культури та якості обслуговування у готельно-ресторанних підприємствах, пропозиція моделі їх вдосконалення.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити наступні завдання:

- визначити сутність поняття «культура обслуговування» в ресторанному господарстві;
- дослідити теоретичні засади якості обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу;
- дослідити процес формування культури та якості обслуговування у готельно-ресторанних підприємствах;
- здійснити загальну характеристику підприємства ресторанного господарства;
- здійснити аналіз якості та культури обслуговування в ресторані «Savoy»;
- визначити шляхи вдосконалення якості та культури обслуговування на підприємстві ресторанного господарства «Savoy».

Об'єктом дослідження є процес організація обслуговування споживачів: культура та якість.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних та практичних аспектів, пов'язаних з можливістю вдосконалення якості та культури обслуговування в ресторані «Savoy».

Для написання дипломної 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, економікостатистичний тощо. Інформаційну базу склали наукові публікації та монографічні видання вітчизняних та зарубіжних учених, нормативно-правові акти України, матеріали наукових конференцій, Інтернет-ресурси.

Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури та додатків.

## Висновки

Ресторанна сфера одна з високорентабельних галузей світової економіки у XXI ст. стає провідним напрямом економічного і соціального розвитку України. Останнім часом заклади ресторанного господарства, приділяючи увагу нововведенням та намагаючись здивувати споживача, ігнорують найголовніше, культуру обслуговування, високоякісний сервіс, а для залучення додаткових споживачів потрібен системний підхід, що дозволить об'єднати всі напрями та підходи, стандарти та напрацювання у певну систему для забезпечення якісного обслуговування та задоволення усіх вимог клієнтів.

У зв'язку з тим, що через збільшення попиту споживачів на заклади громадського харчування з кожним роком відкривається все більше підприємств ресторанного бізнесу, то новим власникам потрібно розробляти і продумувати свою діяльність таким чином, щоб утримувати конкуренцію з поміж інших аналогічних закладів. На сьогоднішній день таке нововведення, як заклади з кухнями різних національностей та цікавий інтер'єр є не досить актуальним. Тому власникам потрібно розробляти і впроваджувати в реалізацію різні інноваційні методи та технології, які б покращували відвідування та залучали все більшу кількість потенційних споживачів до свого закладу. В сучасних закладах ресторанного господарства привабливими є не лише різні страви та напої, але й інноваційні послуги, зручності, доброзичлива атмосфера, відпочинок, романтична обстановка, пригоди, збудження, мрії, музичні розваги.

прояв високої культури обслуговування визначається через поведження персоналу, що чітко знає, як діяти в будь-якій ситуації і що від нього очікують клієнти і керівництво, а також тим, що висока культура робить усіх працівників цілеспрямованими і змушує з повагою відноситися до свого підприємства.

Культура обслуговування - це складне комплексне поняття, доданками якого

є:

- 1) безпека і екологічність при обслуговуванні;
- 2) естетика інтер'єру, створення комфортних умов обслуговування;
- 3) наявність достатньої кількості столового посуду, приладів і столової білизни;
- 4) знання психологічних особливостей особистості і процесу обслуговування;
- 5) знання і дотримання персоналом етичних норм обслуговування;
- 6) знання і дотримання правил, що встановлюють порядок і черговість обслуговування гостей;
- 7) знання спеціальних правил пропозиції і відпустки різних страв і напоїв, а також технічних навичок і прийомів їхньої подачі;
- 8) знання основних правил сервіровки столу.

Вибір найбільш раціональних форм обслуговування дозволяє повніше задовольнити попит відвідувачів, поліпшити культуру обслуговування, значно підвищити ефективність використання матеріально-технічної бази закладів ресторанного господарства, продуктивність праці його працівників.

Як відомо, на сьогодні очевидно, що якісне обслуговування є однією з основних причин, по якій клієнти вибирають той або інший заклад, тому обслуговуючий персонал повинен володіти необхідними вміннями та навичками зокрема, стандартами обслуговування, знанням продукту, умінням його порекомендувати і продати. Адже, стандарти якості обслуговування дозволяють не тільки домогтися того, щоб кожен працівник чітко знав що, як і коли він повинен робити, а й об'єктивно, абсолютно неупереджено оцінити якість його роботи, що

часто буває дуже складним завданням в колективах, що на даний момент часу є дуже важливим у ресторанній справі.

На сьогодні дуже важливою є якість обслуговування і етичні норми поведінки персоналу. Якість обслуговування визначається в основному обсягом, видами і характером послуг, наданих відвідувачам.

До основних чинників, що визначають якість обслуговування, відносяться: зручність розташування і правильний вибір режиму роботи підприємства, якість кулінарної продукції, що випускається, дотримання санітарно-гігієнічних вимог до приміщень, посуду і меблів, швидкість обслуговування, комфорт в їдальні, ввічливість, пильність і зовнішній вигляд обслуговуючого персоналу.

Особливе місце в роботі підприємств обслуговування займає етична сторона обслуговування. Висока етична культура - обов'язкова риса кожного працівника галузі гостинності. Це моральна найперша вимога. Брутальність, безтактність, неважливе відношення до людей нетерпимі в будь-якій сфері трудової діяльності, це в сфері послуг вони неприпустимі.

У ресторан «Savoy» люди приходять для того, щоб насолодитися кухнею та атмосферою краси свята. Над входом ресторану влаштований виносний козирок. Це одна з ознак турботи про гостей ресторану. У вестибюлі при вході в ресторан є гардероб і туалетні кімнати. Зал ресторану - це основне приміщення, де обслуговуються відвідувачі. Персонал ресторану дуже привітливий і люб'язний. Специфіка ресторану «Savoy» підкреслюється в оформленні інтер'єру. У ресторані «Savoy» співає і грає власний вокально-інструментальний ансамбль, який вмістливо розробляє музичну програму, враховуючи смаки та бажання відвідувачів ресторану. Однак основним і важливим у культурі ресторану є обслуговування клієнтів ресторану.

Основні правила, яких дотримуються працівники ресторану «Savoy» це:

- кожен відвідувач потенційний гість;
- приймати гостя таким, який він є. Не намагаючись його змінити за кілька хвилин спілкування з ним. Ввічливі, тактовні, і привітні;
- відповідати на грубість витримкою і ввічливістю.

Основою діяльності ресторану повинні стати наступні шляхи підвищення якості обслуговування:

- зацікавленість керівництва вищої ланки;
- створення ради для поліпшення культури та якості обслуговування;
- залучення всього трудового колективу в процес поліпшення якості обслуговування;
- забезпечення колективної участі;
- забезпечення індивідуальної участі;
- створення груп для удосконалення систем (груп для регулювання процесів);
- забезпечення якісного обслуговування функціонування систем управління;
- розробка та реалізація планів і довгострокової стратегії поліпшення культури та якості обслуговування.

Адже обслуговування має бути високо рівня кожен день, кожную хвилину!

Формування культури та якості обслуговування в готельно-ресторанному підприємстві передбачає злагоджену діяльність персоналу, що спрямована на забезпечення комфорту гостей, їх задоволення від проживання, харчування, розваг та інших організованих заходів. Передумовами формування високої культури та якості обслуговування є належний рівень організаційної та корпоративної



культури, а також відмінна якість продукції та послуг. У готельно-ресторанному менеджменті часто використовують такі системи, як TQM і CSR. Нами запропоновано поєднувати ці системи під час формування культури та якості обслуговування. Такий підхід полягає передусім у постійному пошуку шляхів вдосконалення задоволеності гостя з урахуванням соціальних запитів усіх зацікавлених сторін. Зазначені підходи підвищуватимуть культуру та якість обслуговування, сприятимуть позитивній репутації, іміджу та конкурентоспроможності підприємства. Подальших наукових пошуків потребують питання практичної адаптації поєднаних двох систем менеджменту в сучасних соціально-економічних умовах готельно-ресторанного бізнесу.

Впровадження внутрішньої системи контролю ресторану «Savoy» відповідно до запропонованої організаційної структури дасть змогу проводити діяльність закладу необхідними спостереженнями і вимірюваннями, на основі яких здійснюють контроль забезпечення якості виробництва продукції та надання послуг, а також поліпшить умови додержання і виконання вимог стандартів, норм і правил, що висуваються до закладів ресторанного господарства.



# МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: [www.msu.edu.ua](http://www.msu.edu.ua)

E-mail: [info@msu.edu.ua](mailto:info@msu.edu.ua), [pr@mail.msu.edu.ua](mailto:pr@mail.msu.edu.ua)

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>