

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

### Дипломна робота

ОС «Бакалавр»

на тему:

#### ВПРОВАДЖЕННЯ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

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

Шкирта В.В.

(прізвище та ініціали)

*ves*

Керівник: *ст. виладар*

(посада, прізвище та ініціали)

*Чорій М.В. Аш*

Рецензент:

(посада, прізвище та ініціали)

*g-dzo*

Мукачево – 2019 року



# ЗМІСТ

**ВСТУП** .....3

**РОЗДІЛ 1. ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ РЕСТОРАНУ ЯК ФАКТОР ПІДВИЩЕННЯ ПРИБУТКУ** .....7

1.1. Сутність та значення додаткових послуг що надаються у закладах ресторанного господарства.....7

1.2. Види додаткових послуг які надаються в закладах ресторанного господарства.....11

1.3. Додаткові послуги закладів ресторанного господарства при готелі. 27

1.4. Основні умови для впровадження нової послуги в закладах ресторанного господарства.....35

Висновки до розділу 1 .....40

**РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ РЕСТОРАНУ «АМЕТИСТ» ЩОДО НАДАННЯ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ**.....42

2.1. Загальна характеристика підприємства готельно-ресторанного господарства «Аметист» .....42

2.2. Аналіз основних послуг що надаються у готельно-ресторанному комплексі «Аметист» .....46

2.3. Аналіз та особливості надання додаткових послуг у готельно-ресторанному комплексі «Аметист» .....48

2.4. Дослідження найбільш прибуткових послуг у закладі ресторанного господарства «Аметист» .....52

Висновки до розділу 2.....53

**РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВПРОВАДЖЕННЯ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ У РЕСТОРАНІ «АМЕТИСТ»** .....55

3.1. Шляхи удосконалення організації додаткових послуг у ресторані «Аметист».....55

3.2. Пропозиції щодо впровадження нових додаткових послуг у ресторані «Аметист».....60

Висновки до розділу 3.....65

**ВИСНОВКИ**.....67

**Список використаних джерел** .....70

**ДОДАТКИ** .....73



## ВСТУП

Тема була обрана для дослідження та вирішення проблем: надання додаткових послуг в закладах ресторанного господарства, вирішення питань з проблем якості організації додаткових послуг, введення нових додаткових послуг у ресторанах та їх необхідність у сучасному готельно-ресторанному бізнесі.

Актуальність теми полягає у тому, що додаткові послуги більшості ресторанних господарств, є застарілими у зв'язку з неспинним розвитком цифрових, технічних та механічних технологій. Далі значущим фактором є розширення та урізноманітнення потреб людини, як біологічної істоти, та як особистості.

Об'єктом дослідження під час написання наукової роботи був готельно-ресторанний комплекс «Аметист», який знаходиться на вулиці в місті Мукачево вул. Підпригори №3, на березі річки Латориця, діє як приватне підприємство, надає послуги як готелю (розміщення та проживання) так і ресторану (організація харчування, виготовлення страв кулінарних та кондитерських виробів).

Предметом дослідження були основні та додаткові послуги ресторанного господарства «Аметист», якість та особливості надання послуг, їх кількість, значущість для ресторану та прибутковість.

В дипломній роботі «Впровадження нових додаткових послуг у закладах ресторанного господарства» розглянута теоретична основа технології надання послуг у закладах ресторанного господарства, широке поняття самого терміну «послуга» та всі методи класифікації послуг готельно-ресторанних комплексів.

Наукова новизна роботи зумовлена необхідністю розширювати асортимент послуг у закладах готельно-ресторанного господарства, необхідність відмови від примітивних методів та застарілих технологій обслуговування. Зробити обслуговування новим, та сприятливим для

людей будь якого покоління, та доцільне впровадження нових послуг у асортимент тих чи інших закладів ресторанного господарства.

Метою роботи було оцінити рівень розвитку надання додаткових послуг у закладі ресторанного господарства, розробка нових різновидів послуг у ресторанному господарстві, покращення існуючих послуг та розробки методів для доцільного впровадження нових послуг у вже існуючому ресторанному закладі і підтримання сучасного рівня обслуговування.

В процесі дослідження та написання роботи виконувалися наступні завдання:

- Опрацювати та викласти теоретичний матеріал по темі;
- Розкрити поняття ресторанного господарства та готельного господарства;
- Ознайомитися з загальними поняттями про «основні послуги» та «додаткові послуги» ресторанних підприємств;
- Викласти загальну класифікацію послуг у закладах ресторанного господарства, методи та загальні функції послуги в цілому;
- Дослідити особливості надання кожної послуги які можуть пропонуватися у закладах ресторанного господарства;
- Висвітлити можливі проблеми у технології надання додаткових послуг у ресторанах;
- Порівняти особливості надання послуг у ресторанах які працюють при готельному господарстві та окремих ресторанних підприємств;
- Дослідити практичне надання послуг на прикладі діючого закладу ресторанного господарства;
- Розробити пропозиції щодо покращення надання основних та додаткових послуг на підприємстві, а також рекомендації щодо впровадження нових додаткових послуг доцільних для даного ресторану.



Дипломна робота складається з трьох розділів. В першому розділі викладено основний теоретичний матеріал про організацію надання додаткових послуг у закладах ресторанного господарства. Складається з чотирьох пунктів:

1. У першому пункті наведені основні визначення про ресторанне господарство, та значення терміну «послуга» з різних поглядів;
2. У другому пункті викладена повна класифікація основних та додаткових послуг у закладах ресторанного господарства;
3. У третьому пункті описані особливі послуги які надаються лише ресторанами які є частиною готельного комплексу;
4. У четвертому пункті наведені умови які необхідні для наявності послуги у ресторанному господарстві, а також перераховані фактори які потрібні для успішного введення або створення нової послуги у ресторані.

Другий розділ складається з чотирьох пунктів:

1. У першому пункті викладена основна характеристика досліджуваного закладу ресторанного господарства;
2. У другому розділі описаний асортимент основних послуг досліджуваного закладу та особливості їх надання;
3. У третьому розділі представлений опис додаткових послуг які пропонуються на досліджуваному підприємстві;
4. У четвертому розділі проаналізована прибутковість додаткових послуг, які входять в асортимент досліджуваного ресторанного господарства.

Третій розділ складається з двох пунктів:

1. У першому пункті наведені загальні рекомендації для удосконалення якості надання основних та послуг у готельно-ресторанному комплексі «Аметист»;
2. У другому пункті вказані методи для розширення асортименту додаткових послуг, а також доцільність їх введення.

Під час написання роботи були використані монографічні джерела таких авторів: Архіпов В.В., Барало О.В., Борисова О.В., Гетьман О.О., Головка О.М., Мальпська М.П., Мостова Л.М., Мунін Г.Б, П'ятницька Н.О., Рульєв В.А., Самодай А.І., Усіна А.І., Чорненко Н.В. Також наукові статті за авторством: Брідня Л.Ю., Прилепа Н.В, Миколук О.А., Трайно В.М. До переліку використаних джерел також входять Закони України, нормативні акти, ДСТУ та міждержавні стандарти.

## ВИСНОВКИ

Під час написання дипломної роботи на тему «Впровадження додаткових послуг у закладах ресторанного господарства», можна зробити висновки, що сфера послуг є дуже різноманітною та непростю. Визначення «послуга» трактується з різних точок зору по різному, а також існує дуже велика класифікація послуг у всіх сферах діяльності. Велика кількість додаткових послуг які існують на сьогоднішній день дають індустрії гостинності можливість збільшувати обсяг відвідувачів.

Під час написання роботи були вирішені наступні завдання:

- Був опрацьований теоретичний матеріал по темі;
- Розкриті поняття ресторанного господарства та готельного господарства;
- Були висвітлені загальні поняття про «основні послуги» та «додаткові послуги» ресторанных підприємств;
- Опрацьована та викладена загальна класифікація послуг у закладах ресторанного господарства, методи та загальні функції послуги в цілому;
- Були досліджені особливості надання кожної послуги які можуть пропонуватися у закладах ресторанного господарства;
- Були визначені можливі проблеми у технології надання додаткових послуг у ресторанах;
- Порівняно особливості надання послуг у ресторанах які працюють при готельному господарстві та окремих ресторанных підприємств;
- Досліджені практичне надання послуг на прикладі діючого акладу ресторанного господарства;



- Розроблені пропозиції щодо покращення надання основних та додаткових послуг на підприємстві, а також рекомендації щодо впровадження нових додаткових послуг доцільних для даного ресторану.

Основною метою додаткових послуг у закладах готельно-ресторанного господарства є збільшення прибутку за рахунок різних методів:

- Впровадження нових небачених методів обслуговування, що призводить до залучення нових клієнтів та збільшення контингенту споживачів.

- Збільшення рівня конкурентоспроможності за рахунок унікальності асортименту послуг;

Актуальність оновлення асортименту послуг, та самої технології їх надання зумовлена застарілою технологічною базою на вітчизняному ринку та необхідністю впровадження новітніх цифрових технологій у процес надання послуги. При правильному використанні технологічних нововведень можна збільшити ефективність праці підприємства, при цьому знижуючи трудомісткість та витрати на здійснення деяких технологічних процесів. При правильному виконанні технологічних процесів знижуються витрати ресурсів, що необхідно враховувати при наданні тих чи інших послуг. Оскільки на сьогоднішній день існує дуже великий обсяг технологічних засобів які полегшують надання послуг, а також уможливають певні нововведення у додаткові послуги ресторанного господарства, у даній дипломній роботі були викладені наступні рекомендації щодо покращення сервісу, а також необхідні основи для введення нових додаткових послуг:

1. Автоматизація процесів замовлень за рахунок цифрових технологій (онлайн замовлення, електронне меню, електронне бронювання столів)

2. Автоматизація процесів розрахунку з гостями (засоби безготівкових розрахунків)



3. Використання комп'ютерних технологій для організації дозвілля (відеоігри, кіно-техніка, звукова техніка, караоке)

4. Доцільність введення послуг яка зумовлена особливостями закладу ресторанного господарства (місце розташування, структура закладу, можливості персоналу, можливості матеріально-технічної бази)

Основою для дослідження тематики слугував готельно-ресторанний комплекс «Аметист» у м.Мукачево. Заклад ресторанного господарства має широкий асортимент додаткових послуг за рахунок його приналежності до готельного господарства, великі розміри та розташування закладу надають йому великий потенціал для розширення асортименту послуг. Доцільність введення додаткових послуг опирається на проведенні опитувань споживачів, опитування було розроблене у вигляді анкети, яка пропонувалася відвідувачам під час їх перебуванні у закладі «Аметист».

Важливо зазначити, що доцільність введення певних послуг має значний вплив на діяльність підприємства. Недоцільне та необдумане введення великої кількості послуг призводить до перенасиченості асортименту, що в свою чергу призведе до великих збитків для підприємства, оскільки для впровадження нових послуг потрібні певні витрати, які в результаті можна перетворити в збитки. Ефективнішим та менш витратним буде введення послуг які не потребують великих капіталовкладень, а можливі з вже наявним технічним забезпеченням. Перед розширенням асортименту послуг необхідно виконати дослідження контингенту споживачів, та визначити необхідність введення тої чи іншої послуги. Додаткові послуги повинні орієнтуватися на наявну клієнтну базу та задовольняти їхні потреби.



# 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/>