

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**«ВПРОВАДЖЕННЯ НОВИХ ВИДІВ ПОСЛУГ У ДІЯЛЬНІСТЬ ЗАКЛАДІВ
РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА КОНЦЕПТУАЛЬНОГО
СПРЯМУВАННЯ»**

(за матеріалами тратторії «TerraMare»)

Здобувача вищої освіти
2 курсу, групи ГРС-21з(м)
спеціальності 241 «Готельно-
ресторанна справа» освітньої
програми «Готельно-
ресторанна справа»

Науковий керівник
кандидат економічних наук

Гарант
освітньо-професійної програми
кандидат економічних наук,
доцент

Куліш
Галини
Юріївни

Мазуркевич
Ірина
Олександрівна

Рябенка
Марина
Олександрівна

Вінниця 2022

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ПОСЛУГ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	6
1.1 Сутність та класифікація послуг в закладах ресторанного господарства	6
1.2 Особливості створення концептуального закладу ресторанного господарства	16
1.3 Сучасні підходи щодо організації надання додаткових послуг в сфері ресторанної індустрії	25
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ПОСЛУГ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА КОНЦЕПТУАЛЬНОГО СПРЯМУВАННЯ НА ПРИКЛАДІ ТРАТТОРІЇ «TERRAMARRE»	30
2.1 Організаційно-економічна характеристика закладу	30
2.2 Характеристика концепції закладу ресторанного господарства	38
2.3 Оцінка ресторанних послуг закладу	43
РОЗДІЛ 3 РОЗРОБКА ЗАХОДІВ ЩОДО ВПРОВАДЖЕННЯ НОВИХ ВИДІВ ПОСЛУГ У ДІЯЛЬНІСТЬ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА КОНЦЕПТУАЛЬНОГО СПРЯМУВАННЯ НА ПРИКЛАДІ ТРАТТОРІЇ «TERRAMARRE»	46
3.1 Розробка заходів щодо покращення просування ресторанних послуг тратторії	46
3.2 Розширення асортименту додаткових ресторанних послуг тратторії	49
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	52
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	55
ДОДАТКИ	61

ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ

Таким чином, детальне вивчення теоретико-методологічних аспектів впровадження додаткових послуг у закладах ресторанного господарства, дозволяє зробити наступні висновки.

1. Перш за все, нами визначено сутність поняття «послуга». Встановлено, що ресторанный послуги спрямовані не лише на задоволення фізіологічних потреб, а й обумовлюють задоволення соціальних потреб приналежності, любові й дружби, а особливо – потреби престижу. Визначено, що основними складовими компонентами ресторанных послуг є процес надання послуги, що відбувається за участі виробника, процес, що відбувається за участю споживача. В роботі визначено основні характеристики та вимоги до ресторанных послуг у відповідності із діючими стандартами та нормативними в сфері ресторанного господарства.

2. При оцінці основних складових концепції закладу ресторанного господарства, наголошено, що тематика розробки закладу ресторанного господарства – здатність закладу ресторанного господарства задовольняти постійно мінливі смаки споживачів на продукцію і послуги в обстановці відпочинку і розваг. Успішна концепція закладу ресторанного господарства залежить, насамперед, від правильно вибраної назви ресторану. Вона має бути пов'язана з обраною темою закладу. Тема закладу в подальшому має реалізовуватися як в інтер'єрі, так і в меню, і в формах обслуговування. Під час розробки концепції закладу ресторанного господарства необхідно враховувати основні критерії, кожен з яких нами детально проаналізовано.

3. В роботі досліджено перелік додаткових послуг закладів ресторанного господарства, серед яких виділено: кейтерингові послуги, вільний доступ до інтернету, караоке-послуги, послуги флориста, дизайнера, анімаційні послуги, дозвіллієві послуги, послуги з організації активного відпочинку. Зазначено, що пошук та розширення асортименту додаткових послуг в умовах

зростання та мінливості потреб населення саме використання інноваційної складової забезпечить максимальний результат закладу ресторанного господарства.

4. Аналіз практичних аспектів дослідження даної тематики проведено на прикладі тратторії «TerraMare», що відноситься до групи «TerraMare Group». До мережі закладів «TerraMare Group» відносяться наступні: кондитерська майстерня на Поділлі та ряд тратторій в різних районах Вінниці. В роботі визначено сильні та слабкі сторони закладу ресторанного господарства. Також встановлено, що меню закладу представлено стравами італійської, японської, східноєвропейської, української, центральноєвропейської, непальської, середземноморської кухонь. Нами оцінено відгуки споживачів, що дозволило визначити проблемні місця закладу. Оцінка організаційної структури управління показала, що досліджуваний заклад ресторанного господарства має високий рівень централізації. В роботі оцінено склад та структуру персоналу тратторії впродовж 2019 – 2021 років та встановлено, що тратторія «TerraMare» ефективно провадить політику управління персоналом.

5. В другому розділі нами оцінено концепцію закладу ресторанного господарства «TerraMare» за основними складовими, що були зазначені при вивченні теоретико-методологічних аспектів теми. В результаті встановлено, що вибір даного типу закладу ресторанного господарства – «тратторії» - є не випадковим та цілком обґрунтованим. Саме відмінність тратторій від звичайних (традиційних) ресторанів має специфічні особливості як в оформленні, стилістиці, так і в обслуговуванні. Саме тратторія – є закладом ресторанного господарства, що пропагує сімейні цінності та традиції домашніх смачних страв. Особливу увагу приділено вивченню стилю в оформленні інтер'єру тратторії, що відповідає італійському стилі. В «TerraMare» застосовується тосканський (середземноморський) стиль, який має свої характерні особливості.

6. При оцінці ресторанних послуг досліджуваного закладу ресторанного господарства нами оцінено весь асортимент як основних, так і додаткових

послуг з метою визначення «вузьких місць». Також визначено методи ресторанного обслуговування в закладі. Серед додаткових послуг, пропованих закладом визначено наступні: безкоштовна упаковка страв і виробів, допомога у виклику таксі за замовленням відвідувача.

На основі проведеного нами дослідження запропоновано наступні заходи щодо впровадження нових видів послуг у діяльність закладів ресторанного господарства концептуального спрямування на прикладі тратторії «TerraMarre»:

1. Розробити заходи щодо покращення просування ресторанних послуг на основі на вдосконалення інтернет-маркетингу через викладення контенту з рекламою (проведення медіої реклами) та проведення роботи з потенційними споживачами через соціальні мережі. Запропоновано встановити так звані афіші з інформацією про заклад, фото, карта розміщення та схема проїзду, що дозволить перетворити потенційних споживачів у фактичних.

2. Розширити асортимент додаткових ресторанних послуг тратторії через розширення анімаційних послуг в закладі. Запропоновано організувати майстер-класи як на базі закладу ресторанного господарства, так і за його межами. На сьогодні актуальним є організація майстер-класів з розмальовування імбирних пряників. З урахуванням побажань відвідувачів запропоновано впроваджувати комплекс послуг, які надаються: складання анкет та опитування гостей щодо зауважень та пропозицій. Після війни також пропонується забезпечити службу доставки транспортними засобами, зокрема, скутерами, що забезпечить маневреність та швидкість доставки навіть в години пік. Також запропоновано забезпечити водіїв POS-терміналами, що ще більшою мірою покращить якість обслуговування споживачів закладу. Критерієм доцільності розширенню асортимент додаткових послуг закладів ресторанного господарства мають бути оптимальні чи раціональні грошові витрати на певний захід, а також можливість їх повернення протягом 1-3 років залежно від складності та призначення.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Алексеев Д. Успіх в ресторані та розрахунок. *Ресторатор*. № 5. 2012. С. 165–169.
2. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства. Навч. посіб. 2-ге вид. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 342 с.
3. Бреус О. Ресторанний Бізнес. *Маркетинг і менеджмент інновацій*. №4. 2011. С. 48–55.
4. Вишнеvsька О. О. Словник ресторанних термінів. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2011. 40 с.
5. Герасимчук В. Т. Маркетинг: теорія та практика: навч. посіб. Київ, 2004. 327с.
6. Гросул В.А., Зубков С.О., Іванова Т.П. Методичний інструментарій оцінювання рівня інноваційної активності підприємств ресторанного господарства. *Маркетинг і менеджмент інновацій*. 2018. № 1. С. 284–294.
7. Давидов А., Барабанов В., Судов Е. CALS-технології: основні напрямки розвитку. *Стандарти та якість*. 2002. № 7. С. 86 – 89.
8. Давидова О. Ю., Писаревський І. М., Ладиженська Р. С. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник ; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. Харків: ХНАМГ, 2012. 468 с.
9. Давидова О. Ю., Усіна А. І., Сегеда І. В. Ресторанний менеджмент : підручник; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ, 2014. 279 с.
10. Державний класифікатор товарів та послуг ДК 016-97 URL: <http://dkpp.rv.ua/> (дата звернення: 21.09.2022)

11. Єгупова І. М. Особливості функціонування закладів ресторанного господарства: монографія / за заг. наук. ред. В. Г. Герасименко. Одеса: ОНЕУ, 2016. 262 с.

12. Завгородня О. Є., Ткач М. М. Додаткові послуги й інновації в соціокультурному просторі. *Культура України*. Випуск 52. 2016. С. 129 – 139.

13. Завадинська О.Ю., Литвиненко Т.Є. Організація ресторанного господарства за кордоном: Навчальний посібник. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2013. 200 с.

14. Звягінцева О.Б. Дослідження особливостей ресторанних послуг у ході розробки комплексу маркетингу харчових підприємств. *Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту*. Економічні науки. 2011. Вип. 3. С. 297-302.

15. Івашина Л.Л., Бишовець Л.Г., Гаврилюк С.П. Перспективні напрями імплементації інновацій в закладах ресторанного господарства України. *Глобальні та національні проблеми економіки*. Випуск 18. 2017. С. 219 – 224.

16. Італійський стиль в інтер'єрі. <https://artinterior.ua/etnichni-stili/italian-style-interior-design-kiev/> (дата звернення: 29.09.2022)

17. Іщенко І. Т., Лазоренко Н. П. Мерчандайзинг в ресторанному господарстві. URL : [http:// library.nuft.edu.ua/ebook/file/43.27.pdf](http://library.nuft.edu.ua/ebook/file/43.27.pdf) (дата звернення: 21.09.2022)

18. Карсенін В., Ткаченко Т. Проблеми розвитку ресторанного господарства в Україні. *Економіка України*, 2011. С. 41–46.

19. Концепції розважальних закладів. URL: <http://info.clubconcept.ru/35/> (дата звернення: 18.09.2022).

20. Коюда В.О. Сутність та змістовна характеристика послуги як бази управління. *Економіка і суспільство*. Випуск № 9. С. 473 – 478.

21. Круль Г.Я. Основи ресторанної справи: навчальний посібник / укл. . Чернівці: Чернівецький нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2020. 496 с.

22. Кукліна Т.С., Прусс В.Л., Каптюх Т.В. Ресторанна справа: технологія і організація обслуговування: навчальний посібник. Запоріжжя: Просвіта, 2018. 392 с.

23. Куліш Г. Дослідження додаткових послуг на підприємствах ресторанного бізнесу. *Актуальні проблеми ефективного соціально-економічного розвитку України: пошук молодих* : Зб. матеріалів XI Всеукр. студ. наук.-практ. конф. (м. Вінниця, 23 квітня 2022 р.). Вінниця : ВРР ВТЕІ КНТЕУ, 2022. Вип. 153. С. 127-133.

24. Куліш Г. Перспективи розвитку додаткових послугу закладах ресторанного господарства. *Менеджмент XXI століття: сучасні моделі, стратегії, технології* : Зб. наук. пр. IX Всеукр. наук.-практ. Інтернет-конф. (м. Вінниця, 6 жовтня 2022 р.). Вінниця : ВРР ВТЕІ КНТЕУ, 2022. Ч. 2. С. 436 – 442.

25. Литвиненко Т. К. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу. Київ : Знання, 2011. 215 с.

26. Малиновська О. Ю. Сучасні тенденції розвитку ресторанного бізнесу в Україні. *Географія та туризм*. 2014. Вип. 28. URL: http://tourlib.net/statti_ukr/malynovska.htm (дата звернення: 04.09.2022).

27. Малюта Л.Я., Кузь Т.І., Демко Н.В. Інноваційні моделі організації виробництва та надання сервісу в сфері ресторанної індустрії. Матеріали VIII-ої Всеукраїнської науково-практичної конференції пам'яті почесного професора ТНТУ, академіка НАН України М.Г.Чумаченка «Інновації: аспекти управління, виробництва, сфери обслуговування» ТНТУ імені Івана Пулюя, (Тернопіль, 28 березня 2019 року). С. 46 – 47.

28. Малюта Л.Я., Мельник Л.М., Нагорняк Г.С., Шерстюк Р.П. Організаційно-економічні засади розвитку інноваційного процесу вітчизняних закладів готельно-ресторанної сфери в туристичному контексті. *Соціально-економічні проблеми і держава*. 2017. Вип. 1(16). С. 148-158.

29. Малюта Л.Я., Нагорняк Г.С., Шерстюк Р.П. Дослідження впливу управлінських чинників на рівень конкурентоспроможності вітчизняних

зкладів сфери готельно-ресторанного бізнесу на сучасному етапі. *Економіка і управління*. 2016. №3 (71). С. 77-86.

30. Міністерство економіки та з питань європейської інтеграції України. Наказ. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства, № 219 від 24 липня 2002 р.

31. Мостова Л.М., Новікова О.В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Навчальний посібник. 2-ге вид. Київ: Видавництво Ліра-К, 2012. 388 с.

32. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг : навч. посіб. Київ, 2017. 384 с.

33. Мусатов Александр Управление персоналом ресторана URL: https://www.amusatov.com/_files/ugd/ad0a34_39fff3bde7ce4f24b9fabe9c798ae9ee.pdf (дата звернення: 29.10.2022)

34. Назаренко І.А., Никифоров Р.П, Лохман Н.В. Організація ресторанного господарства (Блок 1) : навч. посібник. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2017. 165 с.

35. Опорний конспект лекцій з дисципліни «Технологія ресторанної справи» для студентів спеціальності 242 «Туризм» денної та заочної форм навчання / Укл.: Т.С. Кукліна. Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2019. 46 с.

36. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник.: [для вищ. навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н.О. 2-ге вид. перероб. та допов. Київ: центр учбової літератури, 2011. 584 с.

37. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства URL: <https://westudents.com.ua/glavy/92381-11-poslugi-zakladv-restorannogo-gospodarstva-ta-vimogi-do-nih> (дата звернення: 21.09.2022)

38. Офіційний сайт тратторії «TerraMarre»: <https://terramare-group.vn.ua/#section-feature> (дата звернення: 28.10.2022)

39. Павлюченко О.С. Інноваційні технології в ресторанному господарстві: конспект лекцій. Київ: НУХТ, 2014. 93 с.

40. Пасько М. Особливості надання медичної допомоги та медичної послуги в умовах формування ринку послуг. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2017. № 16. С. 117–121.

41. Подлепіна П. О. Підвищення конкурентоспроможності підприємств індустрії гостинності. *Туристичний бізнес: світові тенденції та національні пріоритети*: матеріали VI Міжнародної науково-практичної конференції. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна. С. 214–216.

42. Прищепенко В. Семантика, дефініції та співвідношення понять: «продукт», «товар», «послуга». URL: http://www.antema.ru/library/metody_marketingovyh_issledovanij/other/priwepenko_vv_semantika_definicii_i_sootnoshenie_ponyatij_produktovar_usluga (дата звернення: 28.09.2022)

43. П'ятницька Г., П'ятницька Н. Інноваційні ресторани технології: основи теорії : навч. посіб. для вищ. навч. закл. Київ : Кондор. Виробництво, 2013. 250 с.

44. П'ятницька Г.Т., Найдюк В.С. Сучасні тренди розвитку ресторанного господарства в Україні. *Економіка та Держава*. 2017. № 9. С. 66–73.

45. Русавська В. А. Гостинність в українській побутовій культурі XIX ст. : дис. ... канд. іст. Наук. Київ, 2007. 187 с.

46. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах харчування. Ресторанна справа: Довідник офіціанта. Львів: Афіша, 2005. 336 с.

47. Самодай В.П., Кравченко А.І. Організація ресторанної справи: навч. посібн. Суми : Вид-во СумПДУ ім. А.С. Макаренка, 2015. 424 с.

48. Тлумачний словник. <https://jak.bono.odessa.ua/articles/trattoriya-ce.php> (дата звернення: 21.10.2022)

49. Цирульнікова В.В.. Ресторанна справа: Курс лекцій для студ. напряму 6.140101 «Готельно-ресторанна справа» ден. форми навч. Київ : НУХТ, 2013. 186 с.

50. Шамара І. М. Тенденції розвитку ресторанного господарства як складової туристичної галузі України. *Вісник ХНУ ім. В. Н. Каразіна*. Серія :

Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм. 2013. № 1042. С. 151–153.

51. Шевченко О. Мерчандайзинг у ресторанному господарстві. URL: <http://tr.knteu.kiev.ua/files/2008/05/9.pdf> (дата звернення: 28.09.2022)

52. Що таке тратторія? <https://10000menu.ru/termini/16533-shho-take-trattoriya.html> (дата звернення: 21.10.2022)

53. Blair J. Restaurant Marketing Ideas You'll Love. URL: <https://buildfire.com/25-restaurant-marketing-ideas/> (дата звернення: 17.09.2022).

ДОДАТКИ