

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

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**«ЯКІСТЬ СЕРВІСНИХ ПОСЛУГ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО
ГОСПОДАРСТВА ТА ШЛЯХИ ЇЇ ПІДВИЩЕННЯ»**

(за матеріалами «ТОВ «Піросмані 1», ресторан «Піросмані»,
м. Вінниця)

Здобувача вищої освіти

2 курсу, групи ГРС-21д(м),

спеціальності 241 «Готельно-ресторанна

справа» освітньої програми

«Готельно-ресторанна справа»

денної форми навчання

Анни СІНЯКОВОЇ

Науковий керівник

д-р істор. наук, професор

Наталія ЧОРНА

Гарант освітньої програми

канд. екон. наук, доцент

Марина РЯБЕНЬКА

Вінниця 2024

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ СЕРВІСНИХ ПОСЛУГ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	6
1.1 Зміст та сучасні форми сервісних послуг закладів ресторанного господарства	6
1.2 Поняття якості сервісних послуг та методи її визначення	11
1.3 Чинники, що впливають на якість сервісних послуг закладів ресторанного господарства	16
РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА ЯКОСТІ СЕРВІСНИХ ПОСЛУГ РЕСТОРАНУ «ППРОСМАНІ».....	21
2.1 Організаційно-економічна та фінансово-господарська характеристика ресторану	21
2.2 Аналіз організації сервісних послуг в закладі	28
2.3 Дослідження якості сервісних послуг в закладі	34
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ СЕРВІСНИХ ПОСЛУГ РЕСТОРАНУ «ППРОСМАНІ».....	39
3.1 Обґрунтування необхідності та можливостей підвищення якості сервісних послуг ресторану	39
3.2 Заходи щодо підвищення якості сервісних послуг закладу	41
3.3 Оцінка ефективності запропонованих заходів.....	45
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	49
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	52
ДОДАТКИ	57

ВСТУП

Актуальність теми. Якість сервісних послуг у закладах ресторанного господарства є одним із ключових факторів, що визначає рівень задоволення клієнтів і успіх підприємства. У сучасних умовах конкурентного середовища, де споживачі мають широкий вибір закладів, якість обслуговування стає вагомим критерієм у виборі місця для відпочинку або харчування. Високий рівень сервісу не лише сприяє створенню позитивного іміджу закладу, а й забезпечує постійний потік лояльних клієнтів, які готові повертатися знову. Враховуючи динамічний розвиток галузі, важливим завданням для кожного закладу ресторанного господарства є постійне вдосконалення сервісних процесів та впровадження нових підходів до обслуговування. Це включає як професійну підготовку персоналу, так і впровадження інноваційних технологій, що сприяють підвищенню швидкості та якості обслуговування.

Проблема якості сервісних послуг у ресторанному бізнесі, зокрема у ресторані «Піросмані», є надзвичайно актуальною в умовах сучасного ринку. Споживачі сьогодні мають високі вимоги до рівня обслуговування, що зумовлюється підвищеною конкуренцією та розвитком технологій. Якість сервісу впливає не тільки на задоволення клієнтів, але й на формування репутації закладу, що, у свою чергу, безпосередньо впливає на фінансові показники та довгострокову успішність бізнесу. Ресторан «Піросмані» повинен не лише відповідати сучасним стандартам якості обслуговування, але й знаходити нові шляхи для її покращення, щоб виділитися серед конкурентів. Саме тому дослідження проблеми якості сервісних послуг і пошук ефективних рішень для її підвищення є важливим завданням для забезпечення конкурентоспроможності ресторану в умовах змінних ринкових тенденцій.

Метою кваліфікаційної роботи є визначення рівня якості сервісних послуг у ресторані «Піросмані» та обґрунтування шляхів її підвищення задля зміцнення конкурентоспроможності закладу.

Завдання кваліфікаційної роботи:

- описати зміст та сучасні форми сервісних послуг закладів ресторанного господарства;
- визначити поняття якості сервісних послуг та методи її визначення;
- охарактеризувати чинники, що впливають на якість сервісних послуг закладів ресторанного господарства;
- висвітлити організаційно-економічну та фінансово-господарську характеристику ресторану;
- сформувати аналіз організації сервісних послуг в закладі;
- провести дослідження якості сервісних послуг в закладі;
- розробити обґрунтування необхідності та можливостей підвищення якості сервісних послуг ресторану;
- описати заходи щодо підвищення якості сервісних послуг закладу;
- оцінити ефективність запропонованих заходів.

Об'єкт дослідження – сервісні послуги у закладах ресторанного господарства.

Предмет дослідження – теоретичні та прикладні аспекти обслуговування клієнтів у ресторані «Піросмані».

Методи дослідження. Для досягнення поставленої мети дослідження використовуються такі методи дослідження: Аналіз літературних джерел – дослідження наукових праць, статей та практичних матеріалів щодо якості обслуговування в ресторанному бізнесі та сучасних підходів до її підвищення; оглядово-аналітичний метод – вивчення діяльності ресторану «Піросмані», зокрема аналіз внутрішньої документації, відгуків клієнтів та оцінок сервісу; соціологічні методи – проведення анкетування та опитування серед клієнтів ресторану для оцінки рівня їх задоволеності обслуговуванням та виявлення проблемних аспектів; спостереження – споглядання за процесом обслуговування у ресторані, аналіз взаємодії персоналу з клієнтами.

Наукова новизна кваліфікаційної роботи полягає у здійсненні глибокої оцінки якості сервісу, що включає як кількісні, так і якісні методи

дослідження. Це дозволило отримати повну картину стану обслуговування та виявити основні проблеми та сильні сторони закладу. У дослідженні було вперше розроблено та адаптовано для конкретного ресторану матрицю чинників, що впливають на якість сервісних послуг. Це дозволило не лише класифікувати основні проблеми, але й виявити приховані аспекти, що обмежують якість обслуговування, такі як внутрішні організаційні недоліки та зовнішні конкурентні фактори. На основі проведеного аналізу запропоновано комплекс практичних заходів, спрямованих на вдосконалення сервісу у ресторані «Піросмані». Запропоновані рішення, що включають підвищення кваліфікації персоналу, впровадження сучасних стандартів обслуговування та оптимізацію внутрішніх процесів, мають на меті підвищення рівня задоволеності клієнтів та конкурентоспроможності закладу.

Апробація основних положень та результатів дослідження кваліфікаційної роботи зазнали представлення у двох наукових статтях, опублікованих у збірнику матеріалів XII Всеукраїнської студентської науково-практичної конференції «Актуальні проблеми ефективного соціально-економічного розвитку України» (м. Вінниця, 2024 р.), II Всеукраїнській науково-практичній конференції «Індустрія гостинності: стан, тенденції та тренди розвитку» (м. Вінниця, 2024 р.).

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох основних розділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел, додатків. Список використаних джерел містить 52 позиції.

Обсяг основного тексту складає 51 сторінку. Загальний обсяг роботи – 64 сторінки. Робота містить 7 рисунків, 7 таблиць, 7 додатків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ СЕРВІСНИХ ПОСЛУГ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1. Зміст та сучасні форми сервісних послуг закладів ресторанного господарства

Зміст і сучасні форми сервісних послуг закладів ресторанного господарства є однією з ключових тем у сфері гостинності, адже рівень сервісу безпосередньо впливає на задоволеність гостей та успіх підприємства. У сучасному світі, де конкурентність у ресторанному бізнесі постійно зростає, особлива увага приділяється інноваціям і вдосконаленню сервісу. Сервісні послуги у закладах ресторанного господарства належить до найважливіших аспектів їхньої діяльності, оскільки саме вони безпосередньо впливають на враження та задоволення клієнтів. Перш за все, це стосується якості приготування та подачі страв, яка визначається не лише смаковими характеристиками, але і естетичним виглядом та оригінальністю презентації [2].

Сервісна послуга ресторанного господарства – це комплекс дій і процесів, які надаються закладом громадського харчування з метою задоволення потреб гостей у їжі, напоях та створенні комфортних умов для їх споживання. Сюди входить не лише приготування і подача страв, але й обслуговування клієнтів, забезпечення чистоти, організація атмосфери в закладі, а також різноманітні додаткові послуги, що підвищують загальний рівень задоволення відвідувачів. Якість сервісної послуги визначається кількома чинниками, серед яких: професійність персоналу, швидкість обслуговування, ввічливість та уважність до деталей, естетика подачі страв, відповідність стандартам безпеки та гігієни, а також здатність закладу реагувати на особливі запити гостей [1].

Форми сервісних послуг закладів ресторанного господарства є надзвичайно різноманітними та постійно еволюціонують, щоб задовольнити потреби сучасних споживачів. Ці форми охоплюють весь спектр взаємодії закладу з гостем, починаючи від зустрічі і закінчуючи отриманням зворотного зв'язку після відвідування [1].

Сучасні форми сервісних послуг розвиваються відповідно до технологічних новацій та змін у вподобаннях споживачів. Наприклад, цифровізація дозволила запровадити онлайн-замовлення, безконтактні платежі, а також автоматизовані системи управління обслуговуванням. Крім того, зростає популярність індивідуалізованого підходу до гостей, що проявляється у врахуванні їхніх особистих вподобань та особливих запитів, таких як дієтичні обмеження[16]. Сучасні форми сервісних послуг закладів ресторанного господарства представлені в табл. 1.1.

Таблиця 1.1 – Сучасні форми сервісних послуг закладів ресторанного господарства

Категорія	Традиційні форми сервісу	Сучасні форми сервісу	Опис
1	2	3	4
Обслуговування клієнтів	Персональне обслуговування, офіціанти, традиційний сервіс за столом	Безконтактне замовлення через мобільні додатки, самообслуговування через термінали, онлайн-замовлення і доставка	Введення нових технологій для зручності клієнтів, зменшення часу очікування та покращення досвіду.
Меню	Стандартне меню, меню з паперу або картону, обмежений вибір	Динамічні меню на електронних екранах, інтерактивні меню на мобільних пристроях, можливість кастомізації страв	Меню стає більш адаптивним, надаючи більше можливостей для персоналізації та інтерактивності.
Замовлення і оплата	Традиційний спосіб замовлення через офіціанта, оплата готівкою або картою	Онлайн-оплата, безконтактні платежі (NFC, QR-коди), інтеграція платіжних систем у мобільні додатки	Зручніші способи оплати, які знижують ймовірність помилок і спрощують процес транзакцій.
Комунікація з клієнтами	Зворотний зв'язок через анкети та усні опитування	Соціальні медіа, онлайн-опитування, системи управління відгуками, чат-боти для підтримки	Використання сучасних каналів для швидкого отримання і обробки відгуків та запитів.

Продовження Таблиці 1.1

1	2	3	4
Інтер'єр і атмосферу	Традиційний ресторанний дизайн, стільці і столи, стандартна обстановка	Тематичні інтер'єри, інтерактивні елементи (наприклад, проекції), адаптивне освітлення і музика	Інтер'єр адаптується під сучасні тенденції і вподобання клієнтів, створюючи унікальний досвід.
Обслуговування на виїзді	Класичні форми кейтерингу з мінімальним рівнем автоматизації	Розширені послуги кейтерингу з використанням мобільних додатків для замовлення, онлайн-координація і трекінг замовлень	Інновації в кейтерингу для покращення організації і управління виїзними заходами.
Резервування місць	Телефонні дзвінки, особисті візити до закладу для резервування столів	Онлайн-резервування через вебсайти і мобільні додатки, інтеграція з системами управління бронюванням	Зручніші способи резервування з можливістю підтвердження і змін безпосередньо з пристроїв клієнта.

Сервіс у закладах ресторанного господарства складається з безлічі деталей, які разом створюють неповторний досвід для кожного гостя. Перший контакт із клієнтом, привітання та прийняття формують враження про професіоналізм та увагу до гостя. Швидке та якісне обслуговування столів є ключовим елементом успішного ресторанного сервісу, адже воно забезпечує зручність та ефективність перебування клієнтів у закладі [24].

Атмосфера закладу включає в себе не лише естетичний дизайн та приємну музику, але і ретельно продуману організацію простору, що створює комфорт та затишок для гостей. Чистота та порядок є не менш важливими складовими атмосфери, оскільки вони підсилюють враження про стандарти закладу та дбайливе ставлення до деталей. Усі ці аспекти разом формують сервіс, який залишає яскраві та приємні спогади у відвідувачів, сприяючи позитивному іміджу та успіху закладу в цілому [21].

Зміст та форми сервісних послуг у закладах ресторанного господарства постійно змінюються та удосконалюються, адаптуючись до сучасних вимог і тенденцій. Розуміння цих змін і їхнє впровадження у практику дозволяє

ресторанам не лише задовольняти потреби своїх клієнтів, але й забезпечувати конкурентні переваги на динамічному ринку ресторанних послуг. Високий рівень сервісу, поєднаний з інноваційними підходами та відповідальністю перед суспільством, є ключем до довготривалого успіху та процвітання закладів ресторанного господарства [26].

Сучасні клієнти мають різноманітні очікування та потреби. Ресторани включають в свою пропозицію додаткові сервіси, які підвищують зручність та привабливість для гостей. Наприклад, доступ до безкоштовного Wi-Fi дозволяє відвідувачам залишатися на зв'язку в мережі Інтернет та комфортно проводити час у закладі, дитячі кімнати забезпечують батькам можливість спокійно насолоджуватися їжею, знаючи, що їхні діти в безпеці та розважаються, можливість організації святкових подій, таких як дні народження або корпоративні заходи, робить ресторан привабливим місцем для будь-яких урочистих подій та збільшує його потенціал як місця проведення вільного часу [18].

Важливою запорукою успішного сервісу є комунікативні навички персоналу. Дружня, уважна та приємна комунікація персоналу сприяє створенню теплої та затишної атмосфери, що робить відвідування закладу приємним та запам'ятовуваним для гостей. Вміння ефективно вирішувати будь-які запити чи скарги клієнтів є також дуже важливим, адже забезпечує задоволення та відчуття уваги до потреб кожного відвідувача. Усі ці складові разом визначають якість сервісу закладу ресторанного господарства, що є важливим для позитивного враження прот нього та задоволення клієнтів [5].

У сучасному світі, де ресторанна індустрія постійно змінюється та вдосконалюється, важливо не тільки слідкувати за новими тенденціями, але й активно впроваджувати інноваційні підходи до надання сервісних послуг. Сучасні клієнти стають все більш вимогливими, шукаючи не лише якісну їжу, але й унікальний та незабутній досвід відвідування ресторану. Це ставить перед закладами громадського харчування ряд викликів, але одночасно відкриває великі можливості для вдосконалення та зростання [26].

Сервісні послуги закладів ресторанного господарства є важливою складовою гостинності та відображають рівень розвитку ресторанної індустрії. Вони постійно еволюціонують під впливом змін у суспільних тенденціях, технологічному прогресі та зростаючих очікуваннях споживачів. Якість сервісу у ресторанному бізнесі відіграє ключову роль у задоволенні клієнтів, формуванні їхньої лояльності та забезпеченні успіху закладу на ринку [45].

Сервісні послуги в ресторанному господарстві включають у себе різноманітні аспекти, починаючи від традиційних функцій обслуговування, таких як прийом замовлень, приготування і подача їжі, до більш складних завдань, як-от створення атмосфери, управління враженнями клієнтів та підтримка високих стандартів гігієни та безпеки. Важливим є також персоналізований підхід до кожного гостя, що включає врахування індивідуальних вподобань та потреб [39].

Сучасні форми сервісних послуг у ресторанному бізнесі значно розширилися завдяки впровадженню новітніх технологій. Це включає онлайн-бронювання столиків, використання електронних меню, мобільних додатків для замовлень і оплати, а також інтеграцію систем управління взаємовідносинами з клієнтами. Ці технології дозволяють підвищити ефективність обслуговування, зменшити час очікування та покращити загальне враження від відвідування закладу [19].

Сучасні форми сервісних послуг у закладах ресторанного господарства постійно еволюціонують, щоб відповідати мінливим потребам та очікуванням клієнтів. Однією з сучасних форм сервісу є «фаст-кежуал», яка поєднує в собі швидкість обслуговування з вищою якістю страв, порівняно зі звичайними фаст-фуд закладами. Це дозволяє клієнтам швидко перекусити, не втрачаючи в якості. Іншою сучасною формою є обслуговування «ресторан відкритої кухні», в якому гості мають можливість спостерігати за процесом приготування страв та навіть спілкуватися з кухарями. Це не лише надає прозорості та впевненості у якості їжі, але і створює унікальний досвід взаємодії з кулінарним процесом .

Розширення асортименту послуг у закладах ресторанного господарства включає в себе розвиток онлайн-платформ для замовлення та доставки їжі, що відповідає сучасним тенденціям та потребам клієнтів у зручності та швидкості. Багато закладів також пропонують послуги кейтерингу та організації заходів на виїзд, що розширює їхню мережу клієнтів та дозволяє забезпечити якісне обслуговування за межами ресторану [34].

Важливим напрямком розвитку закладів ресторанного господарства є «експериментальний ресторан», в якому гості мають можливість спробувати нові та нестандартні страви, а також винаходити та творити свої власні кулінарні шедеври під керівництвом професійних кухарів.

Важливою складовою сервісних послуг є сталий розвиток та екологічна відповідальність. Все більше ресторанів звертають увагу на використання місцевих та органічних продуктів, мінімізацію відходів та впровадження енергоефективних технологій. Це не лише відповідає зростаючим запитам клієнтів, але й сприяє збереженню довкілля [37].

Отже, зміст і сучасні форми сервісних послуг є фундаментальними складовими успішної діяльності закладів ресторанного господарства. Вони визначають не лише рівень задоволеності клієнтів, але й формують імідж та довгострокову стратегію розвитку підприємства. У сучасних умовах, коли споживачі очікують на високий рівень обслуговування, важливою є здатність закладу постійно вдосконалювати свої сервіси, пропонуючи гостям нові, зручні та інноваційні форми обслуговування

1.2. Поняття якості сервісних послуг та методи її визначення

Поняття якості сервісних послуг є одним із ключових аспектів у сучасній глобальній економіці, де конкуренція на ринку надзвичайно висока, а клієнти стають все більш вимогливими. Якість обслуговування стає визначальним

чинником успіху для будь-якого бізнесу, особливо у сфері ресторанного господарства. Вона включає в себе не лише якість продукту чи послуги, але й увагу до деталей, ефективність комунікації, зручність та приємність взаємодії з клієнтом. Розуміння та забезпечення високої якості сервісу є важливим завданням для будь-якого підприємства, що прагне забезпечити задоволення та лояльність своїх клієнтів, підвищити свій конкурентний потенціал та забезпечити стійкий успіх у динамічному світі бізнесу [9].

Поняття якості сервісних послуг є ключовим в сучасному бізнес-середовищі, і воно активно обговорюється та досліджується у сфері менеджменту, маркетингу та соціології. Якість сервісних послуг – один з ключових факторів успіху в бізнес-середовищі. Вона в себе включає технічну бездоганність і емоційні аспекти, такі як увага до клієнта, доброзичливість персоналу та здатність задовольняти потреби, а методи визначення якості сервісних послуг допомагають розробити ефективні стратегії та забезпечити високу конкурентоспроможність на ринку [40].

Таблиця 1.2 – Поняття якості сервісних послуг та методи її визначення

Категорія	Поняття якості сервісних послуг	Методи визначення якості	Опис
1	2	3	4
Визначення якості сервісу	Якість сервісу відноситься до рівня відповідності послуг очікуванням клієнтів, включаючи ефективність, задоволення і довіру.	- Анкетування клієнтів - Таємний покупець - Аналіз відгуків у соціальних медіа - Спостереження за процесами	Оцінка якості на основі зворотного зв'язку та спостережень для покращення обслуговування.
Критерії якості	- Надійність (здатність забезпечувати послуги відповідно до обіцяного) - Адаптивність (здатність реагувати на потреби клієнтів) - Дружелюбність (ввічливість та готовність допомогти)	- Оцінка надійності через відгуки - Оцінка адаптивності через швидкість реагування - Оцінка дружелюбності через таємних покупців	Визначення якості на основі конкретних характеристик сервісу.
Методи збору даних	- Вибіркове опитування - Аналіз відгуків клієнтів - Спостереження за процесами	- Кількісні опитування (оцінка за шкалою) - Якісні інтерв'ю та фокус-групи - Соціальні медіа	Методи збору даних включають кількісні та якісні підходи для всебічної оцінки

Продовження Таблиці 1.2

1	2	3	4
			якості.
Інструменти оцінки	- Анкети та опитувальники - Чек-листи для таємних покупців - Платформи для моніторингу соціальних медіа	- Автоматизовані системи для збору зворотного зв'язку - Інструменти для аналізу даних (BI-системи)	Інструменти для обробки та аналізу даних, що забезпечують точні результати про якість сервісу.
Аналіз результатів	- Сравнення з стандартами якості - Оцінка тенденцій та повторюваних проблем	- Аналіз трендів у відгуках - Оцінка КРІ за допомогою балансованої системи показників	Оцінка отриманих результатів для виявлення проблемних зон і можливостей для покращення.
Управлінські рішення	- Визначення стратегій покращення якості - Розробка планів дій для вирішення виявлених проблем	- Створення плану дій на основі результатів аналізу - Впровадження змін і моніторинг їх ефективності	Розробка і впровадження заходів для покращення якості на основі аналізу зібраних даних.

Фахівці різних галузей надають свої визначення та підходи до розуміння цього поняття. Одним із них є визначення якості сервісних послуг через перспективу клієнта. Так науковці, як Гречана О. та Дикань В., підкреслюють, що якість сервісу визначається тим, наскільки відповідає сподіванням та очікуванням клієнта. Вони вважають, що задоволення клієнтів залежить від співвідношення між їхніми очікуваннями та реальними враженнями від отриманого сервісу [27].

Артеменко В. та Кучерук Г., розглядають якість сервісів як множинний підхід, який включає якісні аспекти, такі як доступність, надійність, ввічливість персоналу, а також підходи до управління процесами та забезпеченням якості. З іншого боку, Траченко Л. та Чабан О., підкреслюють важливість не лише самого сервісу, а й іміджу та репутації бренду в очах споживачів. Вони вважають, що якість послуг є ключовим елементом створення та утримання лояльності клієнтів [45].

Таким чином, поняття якості сервісних послуг є комплексним і має багато вимірів, включаючи перспективу клієнта, якісні аспекти, управління процесами

та вплив на бренд. Це поняття неодмінно враховується при розробці стратегій бізнесу та маркетингових підходів для досягнення конкурентної переваги на ринку.

Визначення якості сервісних послуг включає в себе різноманітні методи та підходи, які допомагають компаніям оцінювати, вдосконалювати та контролювати рівень надання сервісів. Ось детальний огляд деяких з найбільш вживаних методів:

1. Анкетування клієнтів: цей метод передбачає створення анкети або опитувальника, що дозволяє клієнтам оцінити якість послуг, які вони отримали. Відповіді можуть бути кількісною або якісною інформацією про задоволення, очікування, проблеми та пропозиції щодо поліпшень.

2. Таємний покупець: цей метод використовується для оцінки якості обслуговування з боку персоналу компанії. Таємні покупці відвідують заклад як звичайні клієнти і надають звіти про свої враження та спостереження.

3. Аналіз відгуків у соціальних медіа: соціальні медіа стали важливим джерелом відгуків та коментарів клієнтів щодо сервісів. Аналіз цих відгуків дозволяє компаніям отримати інсайти щодо того, що сподобалося або не сподобалося їхнім клієнтам.

4. Спостереження за процесами: цей метод передбачає спостереження за різними етапами надання сервісу з метою виявлення слабких місць та можливостей для поліпшення [41].

Загалом, ці методи допомагають компаніям не лише вимірювати якість своїх сервісів, але й здійснювати поліпшення, щоб задовольняти потреби та очікування клієнтів у найкращий спосіб .

Якість сервісних послуг є багатогранним та складним поняттям, що охоплює різні аспекти взаємодії між закладом та клієнтом. Це поняття включає в себе не лише технічну досконалість і надійність наданих послуг, але й суб'єктивні враження клієнтів від обслуговування, рівень їхнього задоволення та відповідність очікуванням. Визначення якості сервісних послуг вимагає

комплексного підходу, що враховує як об'єктивні показники, так і суб'єктивні оцінки споживачів [51].

Існує декілька основних методів визначення якості сервісних послуг, кожен з яких має свої переваги та недоліки. Одним із ключових методів є використання стандартизованих систем оцінки, таких як SERVQUAL, який базується на аналізі розриву між очікуваннями клієнтів та їхнім реальним досвідом. Цей метод дозволяє виявити слабкі місця в обслуговуванні та розробити стратегії для їх усунення. Іншим важливим методом є збирання та аналіз зворотного зв'язку від клієнтів через опитування, інтерв'ю та анкетування. Такий підхід дозволяє отримати цінну інформацію про враження клієнтів, їхні потреби та побажання, а також ідентифікувати області, що потребують покращення. Використання сучасних технологій, таких як соціальні мережі та онлайн-платформи, також сприяє оперативному отриманню зворотного зв'язку та аналізу задоволеності клієнтів [44].

Важливу роль у визначенні якості сервісних послуг відіграє внутрішній аудит та контроль якості, який здійснюється на основі встановлених стандартів і нормативів. Регулярний моніторинг та оцінка процесів обслуговування, тренінги для персоналу та впровадження програм безперервного покращення є невід'ємними елементами системи управління якістю [36].

Якість сервісних послуг є результатом комплексної роботи, що включає взаємодію багатьох факторів. Для її ефективного визначення та підвищення необхідно використовувати різні методи та інструменти, які дозволяють оцінити як об'єктивні характеристики послуг, так і суб'єктивне сприйняття клієнтів. Постійне вдосконалення та адаптація до змінних потреб ринку є ключовими елементами успішного управління якістю сервісних послуг, що дозволяє забезпечувати високий рівень задоволеності клієнтів та досягати стійких конкурентних переваг.

1.3. Чинники, що впливають на якість сервісних послуг закладів ресторанного господарства

Якість сервісних послуг у закладах ресторанного господарства є ключовим аспектом, що визначає задоволення клієнтів та успішність бізнесу.

У сучасному конкурентному середовищі, де споживачі мають широкий вибір, якість обслуговування стає вирішальним фактором при прийнятті рішення про повторне відвідування закладу або його рекомендацію іншим. Існує безліч чинників, які впливають на якість сервісних послуг, і їх аналіз є критично важливим для розуміння того, як забезпечити високий рівень обслуговування і задовольнити потреби клієнтів[29].

До основних чинників, що визначають якість сервісних послуг, належать професіоналізм та компетентність персоналу, рівень технічного обладнання, організація процесів обслуговування, а також інфраструктура закладу. Важливим є також управління взаємодією з клієнтами, яке включає в себе ефективну комунікацію, вирішення конфліктів та врахування зворотного зв'язку. Крім того, значний вплив мають культурні та психологічні аспекти, такі як атмосфера в закладі, рівень довіри між персоналом і клієнтами, а також загальний імідж закладу [33].

Окремо варто відзначити вплив сучасних технологій на якість сервісних послуг. Використання інформаційних систем для управління клієнтськими відносинами, автоматизація процесів обслуговування та інтеграція новітніх технологій сприяють підвищенню ефективності роботи закладу та задоволенню клієнтів. Разом з тим, постійне навчання та розвиток персоналу, адаптація до змін ринку і впровадження інновацій є важливими складовими забезпечення високоякісного сервісу [2].

Розуміння чинників, що впливають на якість сервісних послуг у закладах, є важливою складовою успіху будь-якого бізнесу, особливо в галузі обслуговування. Висока якість сервісу не лише забезпечує задоволення клієнтів,

а й сприяє збереженню лояльності, підвищенню конкурентоспроможності та позитивному впливу на репутацію бренду[17]. Розуміння та ідентифікація чинників, які впливають на якість сервісних послуг у закладах, є ключовою для досягнення високого рівня задоволеності клієнтів та успішності бізнесу. Ці чинники можуть бути розділені на кілька категорій, кожна з яких має свій унікальний вплив на сприйняття та оцінку якості обслуговування (рис. 1.1.).



Рисунок 1.1 – Чинники що впливають на якість сервісних послуг закладів

1. Персонал закладу: професіоналізм та досвід персоналу визначають комфорт та зручність для клієнтів. Комунікативні навички, доброзичливість та здатність вирішувати проблеми є ключовими аспектами, що впливають на сприйняття якості сервісу .

2. Якість продукту або послуги: якість та доступність продуктів або послуг, їхні технічні характеристики та відповідність очікуванням клієнтів мають велике значення для створення позитивного враження та задоволення [35].

3. Спосіб надання послуг: швидкість обслуговування, зручність та ефективність процесів, таких як оформлення замовлення, обробка платежів, час очікування тощо, також впливають на загальну сприйняття якості послуг.

4. Середовище та атмосфера: інтер'єр, дизайн, чистота та загальна атмосфера в закладі мають велике значення для комфорту та зручності клієнтів під час перебування.

5. Цінова політика: відповідність цін до якості послуг та їхньої сприйняття клієнтами також визначає загальну оцінку сервісу.

6. Зворотний зв'язок та підтримка клієнтів: ефективна система збору відгуків, реагування на скарги та пропозиції, а також надання консультацій та підтримки сприяють підвищенню якості сервісу та збереженню лояльності клієнтів.

Загальний успіх закладу залежить від того, як ефективно враховуються ці чинники та використовуються для створення позитивного клієнтського досвіду. Тому підприємства повинні бути уважними до деталей та постійно вдосконалювати свої знання, щоб забезпечити максимально можливий рівень задоволення клієнтів і підтримати конкурентоспроможність на ринку [24].

Якість сервісних послуг у закладах є результатом взаємодії численних чинників, які разом визначають рівень задоволеності клієнтів та конкурентоспроможність підприємства. Ці чинники можна умовно розділити на внутрішні та зовнішні, кожен з яких відіграє важливу роль у формуванні загального враження клієнтів від закладу. Внутрішні чинники включають, перш за все, професіоналізм та компетентність персоналу. Добре навчений та мотивований персонал здатен забезпечити високий рівень обслуговування, швидко реагувати на запити клієнтів і створювати приємну атмосферу. Система навчання та постійного розвитку співробітників, а також ефективне управління персоналом є ключовими елементами цього чинника [15].

Ще одним важливим внутрішнім чинником є організація та управління процесами всередині закладу. Це включає оптимізацію операційних процесів, використання сучасних технологій для автоматизації та покращення обслуговування, а також впровадження систем управління якістю. Належна увага до деталей, таких як чистота, інтер'єр та загальна атмосфера закладу, також сприяє підвищенню якості сервісу [35].

Зовнішні чинники, що впливають на якість сервісних послуг, включають економічне середовище, конкурентний ринок, а також культурні та соціальні тенденції. Економічна стабільність та купівельна спроможність населення визначають можливості клієнтів відвідувати заклад та їхні очікування щодо рівня сервісу. Конкурентний ринок змушує підприємства постійно вдосконалювати свої послуги, адаптуватися до нових тенденцій та впроваджувати інновації. Культурні та соціальні чинники визначають очікування клієнтів від обслуговування, їхні вподобання щодо атмосфери, меню та стилю обслуговування [13].

Важливою складовою зовнішніх чинників є також законодавче та нормативне середовище, яке регулює діяльність закладів. Дотримання санітарних норм, стандартів безпеки та інших нормативних вимог є обов'язковим для забезпечення якості послуг та безпеки клієнтів [12].

Якість сервісних послуг у закладах залежить від комплексного впливу внутрішніх і зовнішніх чинників. Успішне управління цими чинниками вимагає системного підходу, постійного моніторингу та адаптації до змін. Лише через інтеграцію всіх аспектів управління якістю заклади можуть досягти високого рівня обслуговування, задовольнити потреби своїх клієнтів та забезпечити свою конкурентоспроможність на ринку.

Теоретичні основи дослідження якості сервісних послуг закладів ресторанного господарства є важливим аспектом, що дозволяє глибше зрозуміти механізми формування задоволеності клієнтів, вплив сервісу на успішність закладу та визначити основні напрями вдосконалення обслуговування. Якість сервісу в ресторанному бізнесі є комплексним поняттям, яке охоплює не лише матеріальні аспекти, такі як якість страв і напоїв, але й нематеріальні складові, включаючи атмосферу, професіоналізм персоналу та загальне враження від відвідування [8].

Теоретичний аналіз якості сервісних послуг базується на вивченні різних моделей та підходів до оцінки якості. Однією з основних моделей є SERVQUAL, яка визначає якість сервісу на основі п'яти вимірів: надійність,

відповідальність, упевненість, емпатія та матеріальна складова. Ця модель допомагає ідентифікувати розриви між очікуваннями клієнтів та реальним рівнем обслуговування, що є ключовим для визначення напрямів покращення якості [44]. Інші теоретичні підходи розглядають якість сервісу як результат взаємодії між клієнтом і закладом, підкреслюючи важливість таких факторів, як зворотний зв'язок від гостей, адаптивність персоналу до потреб клієнтів та здатність закладу швидко реагувати на зміни у вподобаннях споживачів [29].

Сучасні дослідження якості сервісних послуг враховують новітні технології та змінювані споживчі вподобання. Важливим є інтегрування цифрових технологій у процес обслуговування, що дозволяє підвищити його ефективність та відповідати високим стандартам якості. Досягнення в сфері аналітики даних також відкривають нові можливості для розуміння потреб клієнтів та вдосконалення сервісних послуг.

Таким чином, теоретичні основи дослідження якості сервісних послуг закладів ресторанного господарства є комплексним науковим підґрунтям, яке забезпечує глибоке розуміння принципів формування якості обслуговування та надає інструменти для його постійного вдосконалення. Застосування цих теоретичних підходів у практиці дозволяє закладам ресторанного господарства не лише задовольнити очікування клієнтів, але й створити конкурентні переваги на ринку, підвищуючи лояльність гостей та зміцнюючи свою репутацію.

РОЗДІЛ 2

ОЦІНКА ЯКОСТІ СЕРВІСНИХ ПОСЛУГ РЕСТОРАНУ «ПІРОСМАНІ»

2.1. Організаційно-економічна та фінансово-господарська характеристика ресторану

Ресторан «Піросмані», з кодом ЄДРПОУ 43264726, було зареєстровано 3 жовтня 2019 року. Логотип ресторану відображено на рис. 2.1.



Рисунок 2.1 – Логотип ресторану «Піросмані»

Статутний капітал компанії становить 10 000 гривень. Станом на сьогодні компанія не перебуває в процесі припинення діяльності. Керівником компанії є Шевчук Ольга Володимирівна. Організаційно-правова форма підприємства – товариство з обмеженою відповідальністю (ТОВ). Основним видом діяльності за класифікацією КВЕД є 56.10, що включає діяльність ресторанів і надання послуг мобільного харчування. Підприємство працює за адресою: м. Вінниця, вул. Зодчих, 28-А [47].

Ресторан «Піросмані» пропонує своїм клієнтам зручний графік роботи, що дозволяє відвідувати заклад щоденно, незалежно від дня тижня. Режим роботи підприємства розрахований таким чином, щоб максимально задовольнити потреби клієнтів, надаючи можливість відвідати ресторан у зручний для них час.

Заклад працює з 11:00 ранку до 22:30, що дозволяє гостям насолоджуватися стравами як під час обіду, так і ввечері, включаючи пізні вечірні години.

Однак, успіх ресторану не може бути досягнутий без ефективної організаційної структури, яка забезпечує злагоджену роботу всього колективу та оптимальне функціонування різних підрозділів. Організаційна структура ресторану «Піросмані» складається з кількох рівнів та підрозділів, кожен з яких має свої визначені функції та відповідальності. Така структура допомагає забезпечити систематичну організацію роботи, координацію дій та ефективно управління різними аспектами ресторанного бізнесу. Важливість організаційної структури управління на ТОВ «Піросмані 1» полягає в тому, що вона допомагає забезпечити ефективне та раціональне використання ресурсів організації, таких як людські, фінансові та матеріальні. Крім того, вона забезпечує чітке розподілення відповідальності та повноважень між різними рівнями управління, що дозволяє забезпечити ефективну координацію та співпрацю між різними підрозділами. Організаційна структура управління ресторану «Піросмані» представлена на рис. 2.2.

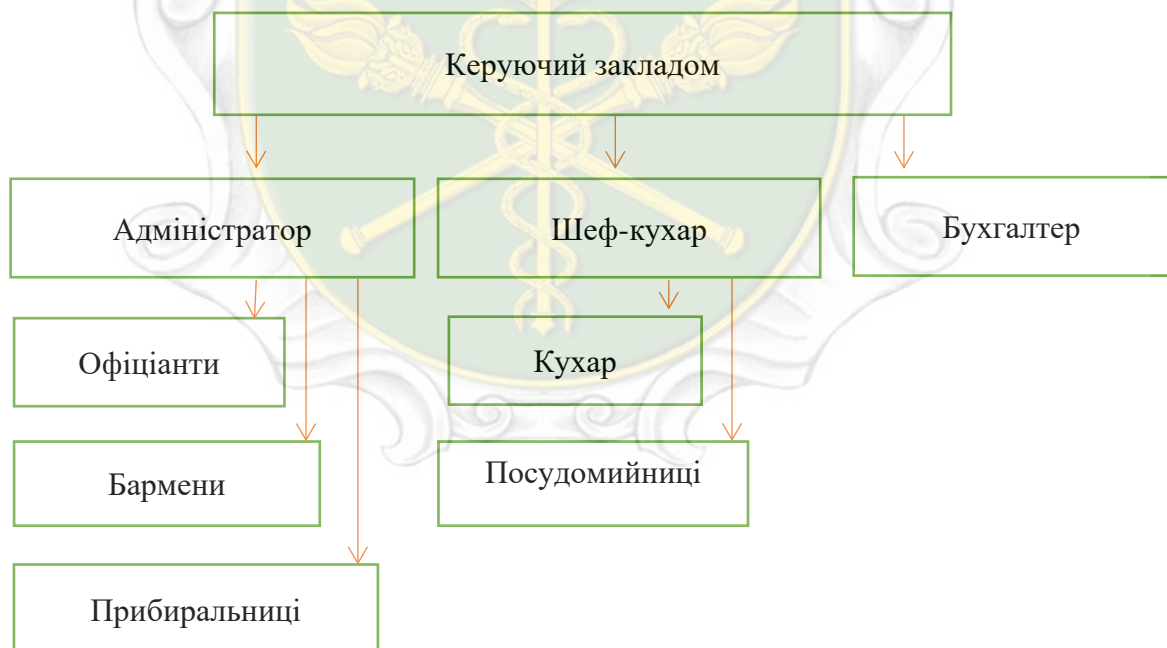


Рисунок 2.2 – Організаційна структура ресторану «Піросмані»

Як видно з рис. 2.2, організаційна структура ресторану «Піросмані» є лінійно-функціональною. Згідно зі специфікою лінійно-функціональної структури управління, на чолі закладу стоїть керуючий, у прямому підпорядкуванні якому перебувають адміністратор, шеф-кухар, бухгалтер. Адміністраторам, своєю чергою, підпорядковуються офіціанти, бармени, прибиральниці, шеф-кухарю – кухарі та посудомийниці [47].

Управління маркетинговою діяльністю ресторану «Піросмані» – це процес розробки та реалізації стратегій, що мають на меті привернення уваги потенційних клієнтів та збільшення обсягу продажів. Для досягнення цих цілей, ресторан розробляє маркетингові плани, які враховують характеристики ринку, споживачів та конкурентів.

Основні інструменти маркетингу, що їх використовує заклад, представлені на рис. 2.3.

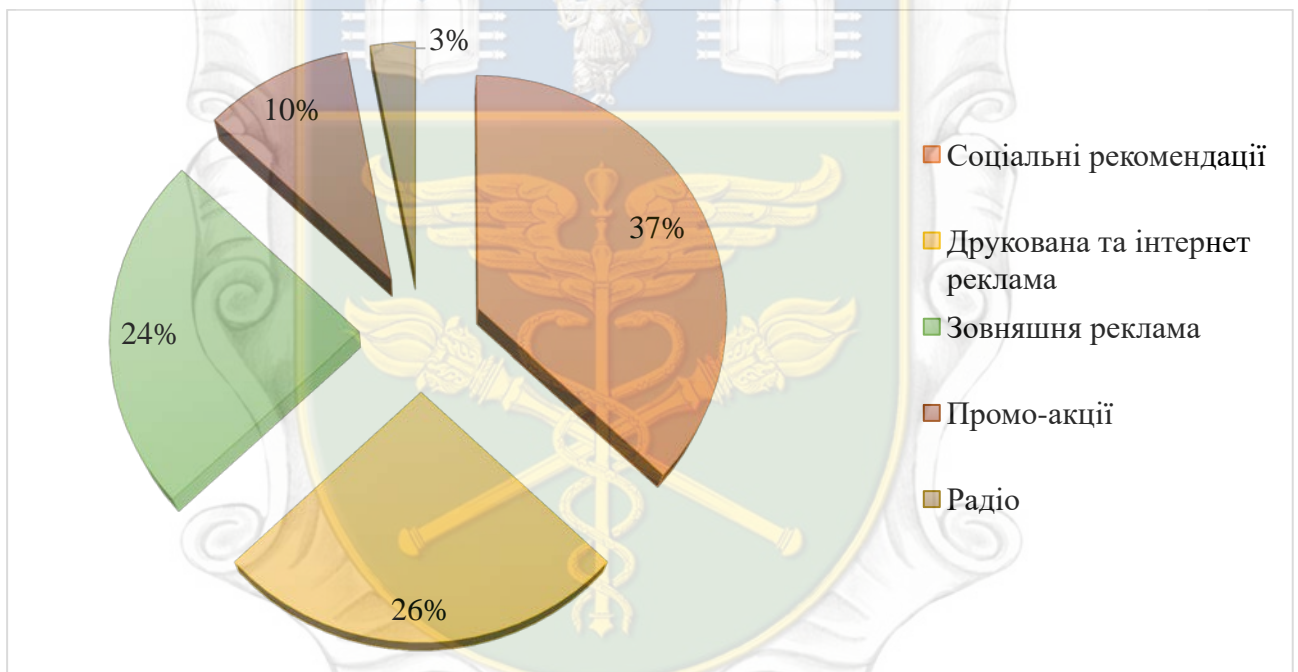


Рисунок 2.3 – Основі маркетингові інструменти ресторану «Піросмані», 2023 р.

З рис 2.3. видно, що більшу частку займають соціальні рекомендації, друкована та інтернет реклама і зовняшня реклама. Це 37, 26 та 24 відсотків

відповідно. Меншу частину становлять промо-акції та радіо. Це 10 та 3 відсотків. Проте, сьогодні для того, щоб забезпечити стійкість підприємства на ринку і виграти в конкурентній боротьбі дуже важливо розвивати канали залучення клієнтів, експериментувати, шукати нові ефективні інструменти.

Управління фінансовою діяльністю ресторану «Піросмані» є ключовим аспектом у забезпеченні його успішності та прибутковості. Для ефективного управління фінансами ресторану необхідно мати чітке розуміння про витрати та доходи, які пов'язані з діяльністю ресторану. Для початку розглянемо формування майна ресторану «Піросмані» у період 2021-2023 рр. (табл. 2.2).

Таблиця 2.2 – Аналіз формування майна ресторану «Піросмані» у 2021-2023 рр. [21]

Показник	Роки			Відхилення 2022 /2021		Відхилення 2023 /2022	
	2021	2022	2023	+/-	%	+/-	%
Необоротні активи, тис. грн.	1210,0	1420,0	1280,0	210,0	17,3	-140,0	-9,8
Оборотні активи, тис. грн.	1750,0	1801,0	1780,0	-51,0	-2,9	-21,0	-1,2
Власний капітал, тис. грн.	1700,0	2120,0	1840,0	420,0	24,7	-280,0	-13,2
Поточні зобов'язання, тис. грн.	1260,0	1101,0	1220,0	-159,0	-12,6	119,0	10,8
Баланс, тис. грн.	2960,0	3230,0	3060,0	270,0	9,1	-170,0	-5,3

Отже, у 2022 р., порівняно з 2021 р., необоротні активи підприємства зросли на 17,3%, у 2022 р., порівняно з 2021 р., вони зменшилися на 9,8% та склали 1280,0 тис. грн. Оборотні активи у 2022 р., порівняно з 2021 р., зменшились на 2,9%, у 2023 р., порівняно із 2022 р., зменшення відбулось на 1,2%. Так, у 2023 р. оборотні активи підприємства склали 1780,0 тис. грн. Власний капітал у 2022 р., порівняно з 2011 р., зріс на 24,7%. У 2023 р., порівняно з 2022 р., він характеризувався зменшенням на 13,2% та склав 1840,0 тис. грн. Поточні зобов'язання у 2022 р., порівняно з 2021 р., зменшились на 12,6%, у 2023 р., порівняно з 2022 р., вони зросли 10,8% та склали 1220,0 тис. грн. (Додаток А) [48].

На основі аналізу формування майна ресторану «Піросмані» за 2021-2023 роки можна зробити кілька важливих висновків щодо змін у його фінансовій структурі.

По-перше, протягом 2022 року спостерігалось зростання необоротних активів на 17,3% у порівнянні з 2021 роком, що може свідчити про інвестиції в довгострокові активи. Однак, у 2023 році відбулося зменшення необоротних активів на 9,8% порівняно з 2022 роком, що може бути ознакою продажу або знецінення частини активів. По-друге, оборотні активи протягом двох років демонстрували тенденцію до незначного зменшення. Зокрема, у 2022 році оборотні активи зменшились на 2,9%, а у 2023 році – ще на 1,2%. Це може вказувати на зниження обсягів виробничих запасів або оборотних коштів. По-третє, власний капітал у 2022 році зріс на 24,7%, що є позитивною тенденцією, яка свідчить про підвищення фінансової стійкості ресторану. Проте у 2023 році власний капітал зменшився на 13,2%, що може свідчити про виведення коштів власниками або про втрати внаслідок господарської діяльності.

Таким чином, у період з 2021 по 2023 роки ресторан «Піросмані» зіткнувся з певними викликами, які позначилися на його фінансовій структурі. Незважаючи на позитивні зміни в 2022 році, у 2023 році спостерігалось погіршення деяких ключових показників, що може вимагати перегляду стратегії управління активами та зобов'язаннями [47].

Аналізуючи фінансові показники ресторану у 2021-2023 р., можна зробити кілька важливих висновків. Необоротні активи компанії зросли з 1210 тис. грн у 2021 році до 1420 тис. грн у 2022 році, але зменшились до 1280 тис. грн у 2023 році. Це може вказувати на коливання в інвестиціях у довгострокові активи або продаж частини активів. Оборотні активи компанії поступово зростали з 1750 тис. грн у 2021 році до 1801 тис. грн у 2022 році, але дещо знизились до 1780 тис. грн у 2023 році, що може свідчити про ефективне управління поточними активами з невеликими змінами в обсягах. Власний капітал значно зріс з 1700 тис. грн у 2021 році до 2120 тис. грн у 2022 році, але зменшився до 1840 тис. грн у 2023 році. Зростання власного капіталу в 2022

році може свідчити про прибутковість або додаткові внески власників, тоді як зменшення у 2023 році може бути результатом виплати дивідендів або збитків. Поточні зобов'язання зменшились з 1260 тис. грн у 2021 році до 1101 тис. грн у 2022 році, що є позитивним сигналом щодо погашення короткострокових боргів, проте зросли до 1220 тис. грн у 2023 році, що може свідчити про нові фінансові зобов'язання або кредитування [48].

Таблиця 2.3 – Формування фінансових результатів ресторану «Піросмані» у 2021-2023 рр.

Показники	2021	2022	2023	Відхилення 2022 від 2021		Відхилення 2023 від 2022	
				+/-	%	+/-	%
Чистий дохід (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг), тис. грн.	5214,0	2748,0	5925,0	-2466,0	-47,3	3177,0	115,6
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг), тис. грн.	3545,0	1914,0	3934,0	-1631,0	-46,0	2020,0	105,5
Валовий прибуток, тис. грн	1669,0	834,0	1991,0	-835,0	-50,0	1157,0	138,7
Інші операційні доходи, тис. грн	44,0	21,0	56,0	-23,0	-52,3	35,0	166,7
Адміністративні витрати, тис. грн	89,0	62,0	81,0	27,0	-30,3	19,0	30,6
Чистий прибуток / збиток, тис. грн	1252,0	603,0	1538,0	-649,0	-107,6	935,0	155,0

Аналізуючи фінансові результати ресторану «Піросмані» за період 2021-2023 рр., можна зробити кілька ключових висновків. У 2022 році чистий дохід ресторану значно знизився на 2466 тис. грн (47,3%) у порівнянні з 2021 роком, що могло бути спричинено зовнішніми економічними факторами та зміною попиту. Проте в 2023 році відбулося значне відновлення з ростом доходу на 3177 тис. грн (115,6%) порівняно з 2022 роком, що свідчить про ефективні заходи з відновлення бізнесу та підвищення продажів. Собівартість реалізованої продукції також відобразила схожі тенденції, зменшившись на 1631 тис. грн (46,0%) у 2022 році порівняно з 2021 роком, і знову зрісши на 2020 тис. грн (105,5%) у 2023 році порівняно з 2022 роком. Це свідчить про

зниження виробничих витрат в період зменшення доходів і їхнє зростання разом із відновленням продажів. Валовий прибуток показав значне зниження на 835 тис. грн (50,0%) у 2022 році порівняно з 2021 роком, але зріс на 1157 тис. грн (138,7%) у 2023 році, що відображає покращення операційної ефективності та управління витратами. Інші операційні доходи зменшилися на 23 тис. грн (52,3%) у 2022 році порівняно з 2021 роком, але зросли на 35 тис. грн (166,7%) у 2023 році, що вказує на додаткові джерела доходів, які були активовані в останній рік. Адміністративні витрати знизилися на 27 тис. грн (30,3%) у 2022 році, що могло бути результатом заходів з оптимізації витрат, але в 2023 році вони зросли на 19 тис. грн (30,6%) порівняно з 2022 роком, що може свідчити про повернення до нормальних умов роботи та необхідності більших витрат на управління. Чистий прибуток також зазнав значних коливань: знизився на 649 тис. грн (107,6%) у 2022 році, але зріс на 935 тис. грн (155,0%) у 2023 році, що підкреслює здатність ресторану відновлювати свої фінансові показники після кризи [47].

Проведемо аналіз платоспроможності та фінансової стійкості ресторану «Піросмані» у 2021-2023 рр. (табл. 2.4).

Таблиця 2.4 – Аналіз показників платоспроможності та фінансової стійкості ресторану «Піросмані 1» у 2021-2023 рр.

Показники	Роки			Відхилення (+/-)	
	2021	2022	2023	2022/2021	2023/2022
Коефіцієнт автономії	0,57	0,65	0,60	0,08	-0,05
Коефіцієнт фінансової стабільності	1,35	1,91	1,51	0,56	-0,4
Коефіцієнт забезпеченості власними оборотними засобами	0,28	0,39	0,31	0,11	-0,08
Коефіцієнт фінансової залежності	1,74	1,52	1,66	-0,22	0,14
Коефіцієнт співвідношення залученого і власного капіталу	0,74	0,52	0,66	-0,22	0,14
Коефіцієнт концентрації залученого капіталу	0,42	0,34	0,4	-0,08	0,06

Коефіцієнт автономії у 2023 р. порівняно із 2022 р. характеризується зменшенням на 0,05 та становить 0,6. Даний показник говорить проте, що

підприємство на 60,0% фінансується за власний кошт. Коефіцієнт фінансової стабільності у 2023 р. порівняно із 2022 р. зменшився на 0,4 та дорівнює 1,51 і говорить проте, що власні кошти переважають над залученими коштами.

Коефіцієнт забезпеченості власними оборотними засобами зріс з 0,28 у 2021 році до 0,39 у 2022 році, що вказує на покращення забезпеченості власними обіговими коштами, але знизився до 0,31 у 2023 році, що може бути результатом зменшення власних обігових засобів або зростання короткострокових зобов'язань. Коефіцієнт фінансової залежності знизився з 1,74 у 2021 році до 1,52 у 2022 році, що свідчить про зменшення залежності від залученого капіталу, але зріс до 1,66 у 2023 році, що може вказувати на збільшення залучених коштів. Коефіцієнт співвідношення залученого і власного капіталу зменшився з 0,74 у 2021 році до 0,52 у 2022 році, що свідчить про зменшення частки залученого капіталу у структурі капіталу компанії, але зріс до 0,66 у 2023 році, що може вказувати на зростання залученого капіталу. Коефіцієнт концентрації залученого капіталу знизився з 0,42 у 2021 році до 0,34 у 2022 році, що вказує на зменшення частки залученого капіталу, але зріс до 0,40 у 2023 році, що може свідчити про збільшення залучення зовнішніх коштів. Загалом, фінансові коефіцієнти ресторану за 2021-2023 роки демонструють загальну стабільність із певними коливаннями. Зменшення залежності від зовнішнього фінансування у 2022 році змінилося збільшенням залученого капіталу у 2023 році, що може вказувати на потребу в додаткових ресурсах для розвитку або подолання фінансових труднощів.

2.2. Аналіз організації сервісних послуг в закладі

Аналіз організації сервісних послуг у ресторані «Піросмані» є важливою складовою загальної оцінки його діяльності. Сервісні послуги в ресторанній справі охоплюють широкий спектр аспектів, включаючи якість обслуговування,

інтер'єр (Додаток Б) та атмосферу закладу, професіоналізм персоналу, швидкість та точність виконання замовлень, а також загальний рівень задоволення клієнтів. У сучасних умовах ринок ресторанних послуг є висококонкурентним, і саме якість сервісу може стати вирішальним фактором у залученні та утриманні клієнтів.

Ресторан «Піросмані» пропонує широкий спектр сервісних послуг, спрямованих на задоволення потреб та очікувань своїх клієнтів. Перелік основних сервісних послуг, які надає цей заклад:

1. Прийом та розміщення гостей:

- Привітання та супровід до столу.
- Резервування столиків.
- Обслуговування гостей.

2. Обслуговування столів:

- Консультації щодо меню, рекомендації від шеф-кухаря.
- Замовлення та подача страв і напоїв.
- Обслуговування банкетів та інших святкових заходів.

3. Меню та гастрономічні послуги:

- Різноманітне меню з грузинськими стравами.
- Спеціальні пропозиції та сезонні страви.
- Винна карта та підбір напоїв до страв .

4. Сервіс доставки:

- Доставка їжі додому або в офіс.
- Можливість замовлення їжі онлайн або мобільний додаток[9].

5. Послуги бару:

- Приготування та подача алкогольних та безалкогольних коктейлів.
- Барна стійка з різноманітними напоями.

6. Тематичні заходи та розваги:

- Організація тематичних вечорів
- Проведення кулінарних майстер-класів.

7. Послуги сомельє:

- Професійні консультації щодо вибору вин.
- Організація дегустацій вин та інших напоїв.

8. Інфраструктурні послуги:

- Паркувальні місця для автомобілів гостей.
- Wi-Fi доступ на території ресторану.

9. Додаткові послуги:

- Продаж подарункових сертифікатів.
- Фото- та відеозйомка на замовлення під час заходів [47].

Цей комплексний підхід до сервісу дозволяє ресторану забезпечувати високий рівень задоволення клієнтів та відповідати сучасним стандартам обслуговування у ресторанній індустрії.

Характеристика сервісних послуг ресторану «Піросмані» наведена в Додатку В.

Аналіз організації сервісних послуг в ресторані «Піросмані»:

Прийом та розміщення гостей

Характеристика: Прийом та розміщення гостей включає в себе привітання та супровід до столу, резервування столиків та обслуговування гостей.

Аналіз: Прийом гостей є першою точкою контакту клієнта з рестораном, що робить його надзвичайно важливим для формування першого враження. Ввічливість, професійність та швидкість обслуговування визначають загальне сприйняття ресторану.

Обслуговування столів

Характеристика: Обслуговування столів включає прийом замовлень, подачу страв і напоїв, консультації щодо меню та рекомендації від шеф-кухаря, обслуговування банкетів та святкових заходів.

Аналіз: Ефективне обслуговування столів вимагає високого рівня професіоналізму від офіціантів, включаючи знання меню, вміння працювати з клієнтами та швидкість обслуговування. Важливим аспектом є також

комунікація між кухнею та обслуговуючим персоналом, що забезпечує точність та своєчасність подачі страв. Обслуговування банкетів та святкових заходів вимагає додаткових навичок координації та організації, щоб забезпечити безперебійне обслуговування великої кількості гостей [38].

Меню та гастрономічні послуги

Характеристика: Ресторан пропонує різноманітне меню з грузинськими стравами, спеціальні пропозиції, сезонні страви, а також винну карту [47].

Аналіз: Різноманітність меню дозволяє ресторану задовольнити різноманітні смаки та потреби клієнтів, що сприяє залученню ширшої аудиторії. Спеціальні пропозиції та сезонні страви додають інтересу та стимулюють повторні відвідування. Винна карта, з консультаціями від сомельє, підвищує рівень обслуговування та додає додаткову цінність для клієнтів.

Сервіс доставки

Характеристика: Доставка їжі додому або в офіс, можливість замовлення їжі онлайн або мобільний додаток.

Аналіз: Сервіс доставки є важливою частиною сучасного ресторанного бізнесу, оскільки дозволяє залучати клієнтів, які не мають можливості відвідати ресторан особисто. Точність і швидкість доставки, а також зручність процесу замовлення є ключовими факторами успіху цього сервісу. Наявність онлайн-замовлення розширює доступність ресторану та підвищує його конкурентоспроможність [40].

Послуги бару

Характеристика: Приготування та подача алкогольних і безалкогольних коктейлів, барна стійка з різноманітними напоями.

Аналіз: Послуги бару є важливим елементом загального обслуговування, оскільки багато клієнтів відвідують ресторан не лише для їжі, але й для соціального спілкування. Кваліфікація барменів, якість напоїв та різноманітність асортименту значно впливають на загальне враження від закладу. Добре організована барна зона може стати додатковим місцем приваблення клієнтів.

Тематичні заходи та розваги

Характеристика: Організація тематичних вечорів, кулінарних майстер-класів.

Аналіз: Тематичні заходи та розваги додають унікальності ресторану та сприяють залученню нових клієнтів. Вони можуть стати регулярними подіями, що створюють спільноту постійних відвідувачів. Такі заходи підвищують впізнаваність бренду та забезпечують додаткові джерела доходу[20].

Послуги сомельє

Характеристика: Консультації щодо вибору вин, організація дегустацій.

Аналіз: Професійні консультації сомельє допомагають клієнтам зробити правильний вибір вина, що покращує їхній гастрономічний досвід. Організація дегустацій може залучити поціновувачів вина та стати додатковою атракцією, підвищуючи престиж ресторану.

Інфраструктурні послуги

Характеристика: Паркувальні місця для автомобілів гостей, Wi-Fi доступ на території ресторану [45].

Аналіз: Забезпечення комфорту та зручності для всіх відвідувачів, включаючи наявність паркувальних місць, Wi-Fi є важливими факторами, що підвищують загальну привабливість ресторану, сприяють створенню позитивного враження та залученню більшої кількості клієнтів. На рис. 2.5. представлено структуру організації сервісних послуг в ресторані «Піросмані».

Аналіз організації сервісних послуг у ресторані демонструє всебічний підхід до забезпечення високого рівня обслуговування та задоволеності клієнтів. Ключовими елементами успіху є ретельна підготовка персоналу, злагоджена робота команди, різноманітне та якісне меню, а також увага до деталей на кожному етапі обслуговування. Ретельний відбір та навчання співробітників забезпечують високу кваліфікацію персоналу, що відображається у професійному та ввічливому обслуговуванні гостей. Розподіл обов'язків серед персоналу дозволяє оптимізувати робочі процеси та забезпечити ефективну взаємодію всіх учасників [30].

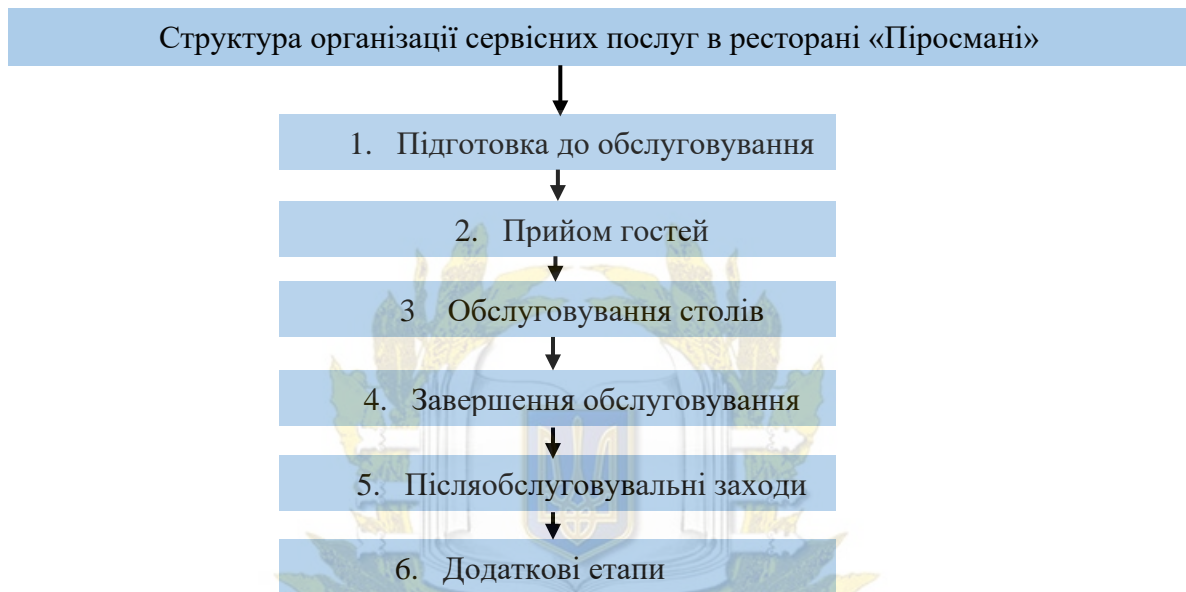


Рисунок 2.5 – Структура організації сервісних послуг в ресторані «Піросмані»

Меню ресторану включає страви грузинської кухні, спеціальні пропозиції, сезонні страви (Додаток Г). Винна карта та консультації сомельє додають додаткову цінність для клієнтів, забезпечуючи їм повний гастрономічний досвід. Етапи прийому та розміщення гостей, обслуговування столів, подача страв і напоїв, а також завершення обслуговування структуровані та злагоджені, що мінімізує час очікування та підвищує комфорт відвідувачів. Регулярний збір зворотного зв'язку дозволяє вчасно реагувати на побажання та зауваження гостей, покращуючи якість обслуговування. Забезпечення зручностей, таких як паркувальні місця, Wi-Fi підвищує загальну привабливість ресторану та створює комфортні умови для всіх відвідувачів [34].

Ресторан «Піросмані» демонструє високий рівень організації сервісних послуг, що забезпечує задоволення різноманітних потреб клієнтів. Уважний підхід до кожного етапу обслуговування, від прийому гостей до завершення їхнього візиту, дозволяє створити позитивні враження та забезпечити високий рівень лояльності. Завдяки комплексному підходу до організації сервісу, ресторан здатний утримувати своїх клієнтів та залучати нових відвідувачів, що сприяє його стабільному розвитку та процвітанню.

2.3. Дослідження якості сервісних послуг у закладі

Дослідження якості сервісних послуг в ресторані «Піросмані» є важливим завданням, яке дозволяє оцінити рівень задоволення клієнтів та ефективність роботи закладу. Якість сервісу є одним з ключових факторів успіху будь-якого ресторану, оскільки саме від якості обслуговування залежить, чи повернеться клієнт знову, чи рекомендуватиме він заклад іншим. Теоретично, якість сервісних послуг у ресторанному бізнесі охоплює кілька важливих аспектів, серед яких професіоналізм персоналу, швидкість та точність виконання замовлень, ввічливість та доброзичливість обслуговуючого персоналу, чистота та затишок у закладі, а також відповідність страв заявленому меню. Кожен з цих аспектів може значно вплинути на загальне враження клієнта про ресторан [7].

Оцінка задоволеності клієнтів є ключовим аспектом для будь-якого ресторанного бізнесу, оскільки від цього залежить не лише поточний успіх, але й перспективи розвитку та зростання. Задоволені клієнти мають схильність до повторних відвідувань та рекомендацій закладу іншим, що сприяє збільшенню клієнтської бази та доходів ресторану. Дослідження задоволеності клієнтів допомагає виявити сильні та слабкі сторони обслуговування, що, в свою чергу, дозволяє керівництву оперативно реагувати на виявлені проблеми та впроваджувати необхідні зміни для покращення сервісу [47].

Оцінку якості сервісних послуг в ресторані «Піросмані» здійснено за допомогою таких методів, як анкетування клієнтів, таємний покупець, аналіз відгуків у соціальних мережах та спостереження за процесами. Розпочнемо оцінку якості сервісних послуг через анкетування клієнтів, що дозволяє клієнтам оцінити якість послуг які вони отримали. Участь в опитування взяло 100 респондентів. Респондентам поставили такі запитання: «Як ви оцінюєте загальний рівень обслуговування, який ви отримали?» та «Чи були ваші очікування щодо якості послуг виправдані?». Результати відповідей відображені на рис. 2.6 та рис. 2.7.

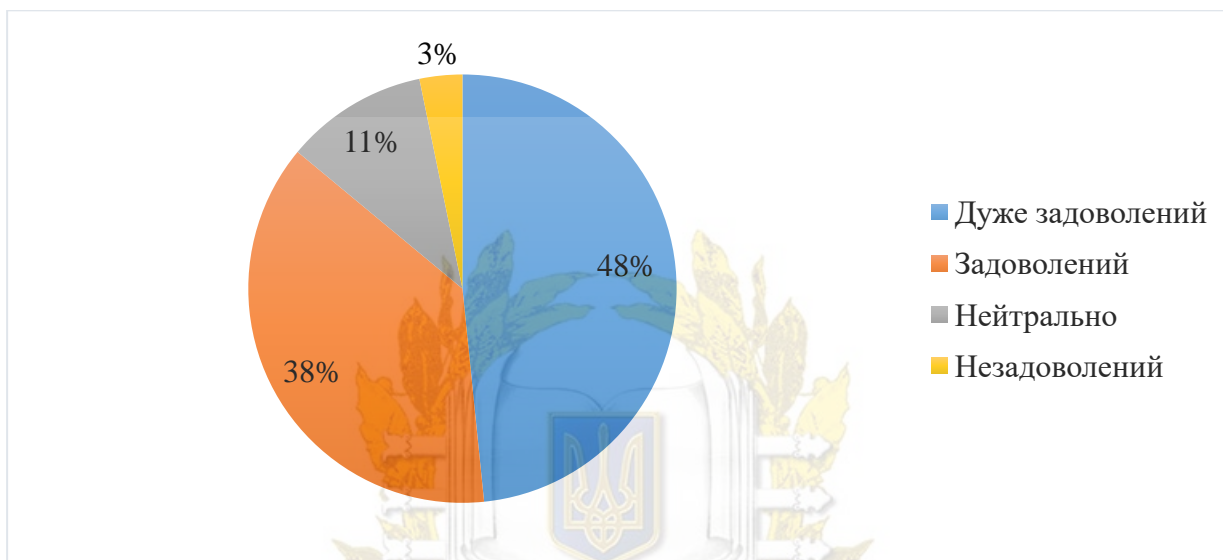


Рисунок 2.6 – Відповіді респондентів на питання «Як ви оцінюєте загальний рівень обслуговування, який ви отримали?»

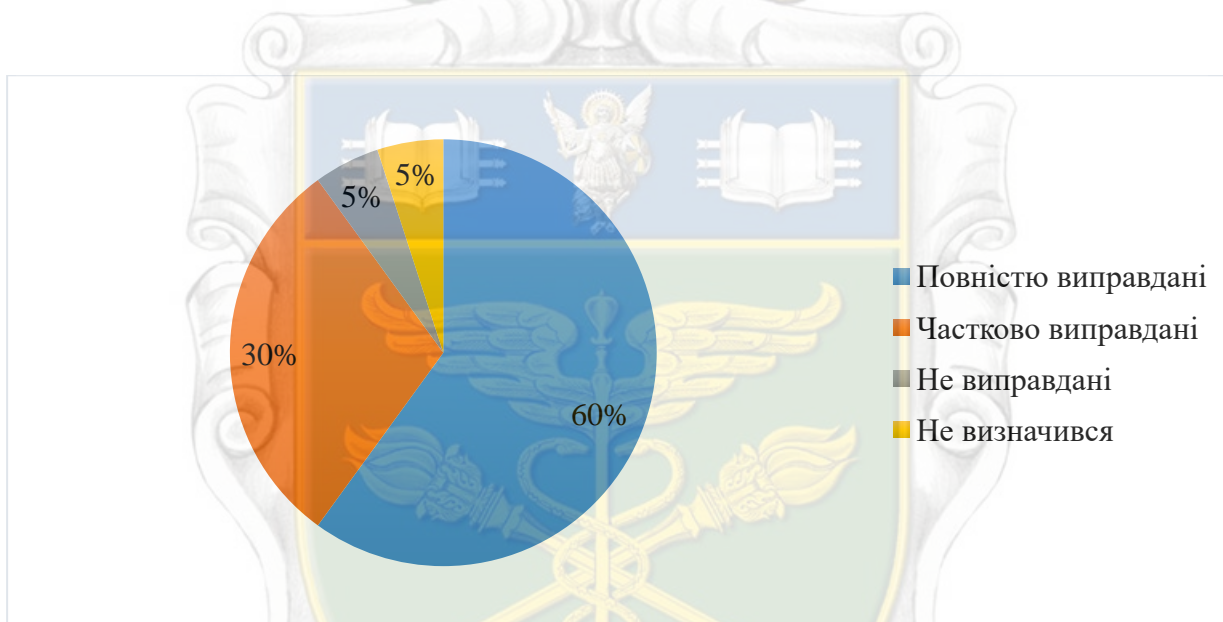


Рисунок 2.7 – Відповіді респондентів на питання «Чи були ваші очікування щодо якості послуг виправдані?»

За результатами опитування за двома ключовими питаннями, більшість респондентів задоволені якістю отриманих послуг і вважають, що їхні очікування були здебільшого або повністю виправдані. Це свідчить про те, що сервісна діяльність в цілому відповідає потребам клієнтів.

Наступним методом оцінки якості обслуговування був метод «таємного покупця». Цей метод використовується для оцінки якості обслуговування з

боку персоналу компанії. Таємні покупці відвідують заклад як звичайні клієнти і надають звіти про свої враження та спостереження. Результати застосування цього методу відображені в табл. 2.6.

Таблиця 2.6 – Результати «таємного покупця»

Показник	Оцінка (1-5)	Коментар
1. Час очікування обслуговування	4	Чекання на обслуговування було не надто довгим, але можна було б зменшити час очікування.
2. Ввічливість персоналу	5	Персонал був дуже ввічливим і доброзичливим.
3. Знання продуктів/послуг	3	Персонал мав базові знання про продукти, але не зміг відповісти на деякі специфічні питання.
4. Оформлення та чистота	4	Загальний стан закладу був чистим і охайним
5. Розв'язання проблем	5	Персонал швидко та ефективно вирішив невелику проблему з замовленням.
6. Загальне враження від сервісу	4	Обслуговування було задовільним, але є можливість для покращення в деяких аспектах.

Результати оцінки «таємного покупця» свідчать про загалом високий рівень обслуговування. Персонал продемонстрував ввічливість і ефективність у вирішенні проблем, що отримало найвищу оцінку. Однак, є кілька областей для вдосконалення. Час очікування обслуговування був трохи довгим, хоча не критичним, і може бути скоригований. Знання продуктів або послуг потребують покращення, оскільки персонал не зміг надати відповіді на деякі специфічні питання. Оформлення та чистота закладу були на хорошому рівні, але завжди є можливість для покращення. Загальне враження від обслуговування переважно позитивне, але слід звернути увагу на ці аспекти для подальшого підвищення якості сервісу [47].

Проведемо аналіз відгуків у соціальних мережах про якість обслуговування в ресторані «Піросмані» (Додаток Д). Також було проведено дослідження стосовно оцінювання якості обслуговування в ресторані «Піросмані» методом «Таємний гість». Результати представлено в додатку Е.

Аналіз відгуків у соціальних медіа показує, що більшість відгуків є позитивними, що свідчить про задоволеність клієнтів якістю продуктів і обслуговуванням. Загалом, ресторану слід продовжувати підтримувати високі стандарти обслуговування, оскільки більшість клієнтів задоволені, але також

слід звернути увагу на негативні коментарі та зауваження для подальшого вдосконалення сервісу.

У табл. 2.8. представляє результати спостереження за процесами обслуговування. Вона детально описує різні етапи надання сервісу, включаючи час обслуговування, якість вітання, процес приймання замовлення, знання персоналу, оформлення замовлення, ефективність обслуговування, чистоту і організацію робочого місця, а також розв'язання проблем і загальне враження від обслуговування. Оцінки надаються за шкалою від 1 до 5, де 1 – найнижча оцінка, а 5 – найвища.

Таблиця 2.8 – Результати спостереження

Показник	Опис	Оцінка (1-5)	Коментар
1. Час обслуговування	Час, що витрачається на обслуговування клієнта від моменту звернення до завершення	4	Час обслуговування в межах норми, але можливе скорочення при високих навантаженнях.
2. Якість вітання	Як привітно та професійно персонал зустрічає клієнтів	5	Персонал завжди вітає клієнтів усмішкою та ввічливими словами.
3. Процес приймання замовлення	Як ефективно та точно приймається замовлення	3	Іноді є помилки в замовленнях або затримки у процесі їх оформлення.
4. Знання персоналу	Знання персоналу про продукти або послуги	4	Персонал добре орієнтується в основних питаннях, але іноді виникають труднощі з детальною інформацією.
5. Оформлення замовлення	Якість процесу оформлення замовлення та точність даних	4	Оформлення зазвичай точне, але іноді є незначні помилки в деталях.
6. Процес обслуговування	Як ефективно та швидко надаються послуги	4	Процес обслуговування ефективний, але можливе покращення швидкості при високих навантаженнях.
7. Чистота та організація	Чистота робочого місця і порядок на території	5	Заклад завжди чистий і добре організований.
8. Розв'язання проблем	Як швидко та ефективно персонал вирішує проблеми та скарги	4	Проблеми вирішуються швидко, але іноді є затримки в процесі вирішення.
9. Кінцеве враження	Загальне враження від процесу обслуговування	4	Загалом, враження позитивне, але є області для вдосконалення.
10. Залишені відгуки	Якість відгуків і їх вмотивованість	5	Відгуки позитивні, що свідчить про високий рівень обслуговування.

Спостереження за процесами обслуговування показують, що в цілому обслуговування є ефективним і професійним, але існують можливості для вдосконалення. Найвищі оцінки отримали такі аспекти як чистота, вітання та загальне враження, в той час як час обслуговування, процес приймання замовлення і знання персоналу можуть бути покращені. Своєчасне вирішення проблем і точність оформлення замовлень також потребують уваги для підвищення загальної якості обслуговування.



РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ СЕРВІСНИХ ПОСЛУГ РЕСТОРАНУ «ПІРОСМАНІ»

3.1 Обґрунтування необхідності та можливостей підвищення якості сервісних послуг ресторану

У сучасних умовах розвитку ресторанного бізнесу, де споживачі стають дедалі більш вибагливими, а конкуренція на ринку зростає, питання якості сервісних послуг набуває стратегічного значення. Задоволення клієнтів залежить від багатьох факторів, проте саме обслуговування часто стає вирішальним аспектом, що визначає успіх або невдачу закладу. Для ресторану «Піросмані» покращення якості сервісу є не лише необхідною умовою для збереження своїх позицій на ринку, але й важливою складовою конкурентної стратегії.

Підвищення якості сервісних послуг у закладі ресторанного господарства є ключовим фактором для утримання та залучення клієнтів. Ресторан «Піросмані», як і більшість сучасних закладів, зіштовхується з високим рівнем конкуренції, що вимагає постійного вдосконалення якості обслуговування. Задоволення клієнтів залежить не лише від якості страв, але й від сервісу, який забезпечує комфортне перебування у закладі. Необхідність підвищення рівня сервісу стає очевидною у зв'язку зі зростаючими очікуваннями споживачів, вимогами до стандартів обслуговування та швидкими змінами ринку послуг [49].

Необхідність підвищення якості обслуговування обумовлена декількома факторами:

- збільшення конкуренції – розвиток нових ресторанів та закладів, які пропонують інноваційні підходи до обслуговування, вимагає від «Піросмані» постійного вдосконалення, щоб залишатися привабливим для клієнтів;
- зростання вимог клієнтів – сучасні споживачі очікують не лише смачної кухні, але й бездоганної уваги до деталей, від швидкості обслуговування до індивідуального підходу;
- репутація та відгуки – в еру цифрових технологій, позитивні чи негативні відгуки легко розповсюджуються, і вони можуть значно впливати на популярність закладу. Підвищення якості сервісу дозволить формувати позитивний імідж та збільшити лояльність клієнтів [46].

Можливості для підвищення якості сервісних послуг:

1. навчання та підвищення кваліфікації персоналу – інвестування у розвиток працівників дозволить покращити їхні навички обслуговування, що призведе до вищої якості сервісу. Важливо також враховувати розвиток «soft skills», таких як комунікація та вирішення конфліктів [8];
2. упровадження технологічних рішень – автоматизація процесів обслуговування, використання електронних систем замовлень і резервувань можуть значно підвищити зручність для клієнтів і зменшити час очікування;
3. персоналізоване обслуговування – надання індивідуального підходу до кожного гостя, врахування їхніх потреб та побажань допоможе створити унікальний досвід та закріпити лояльність клієнтів;
4. оптимізація внутрішніх процесів – аналіз поточних операцій ресторану дозволить виявити слабкі місця у ланцюгу обслуговування та підвищити ефективність роботи персоналу [50].

Отже, обґрунтування необхідності підвищення якості сервісних послуг ресторану «Піросмані» базується на конкурентних викликах ринку та зростаючих очікуваннях клієнтів. Можливості для вдосконалення існують, і їхнє правильне використання може значно покращити як імідж закладу, так і його фінансові результати. Підвищення якості сервісних послуг ресторану «Піросмані» є необхідним кроком для забезпечення його

конкурентоспроможності та тривалого успіху на ринку. Розуміння потреб і очікувань клієнтів дозволяє більш точно визначити шляхи вдосконалення обслуговування, що безпосередньо впливає на формування лояльності та позитивного іміджу закладу. Аналіз можливостей покращення сервісу вказує на важливість інвестицій у навчання персоналу, впровадження сучасних технологій, оптимізацію внутрішніх процесів та забезпечення персоналізованого підходу до кожного гостя. Ці заходи дозволять не лише покращити якість обслуговування, але й забезпечити стійкий розвиток ресторану в умовах змінних ринкових тенденцій.

3.2 Заходи щодо підвищення якості сервісних послуг закладу

Підвищення якості сервісних послуг є ключовим елементом успішного функціонування будь-якого закладу ресторанного господарства. Для того, щоб забезпечити високу конкурентоспроможність і задовольнити зростаючі очікування клієнтів, необхідно реалізувати комплексні заходи, спрямовані на вдосконалення обслуговування. У цьому розділі буде детально розглянуто основні напрямки та конкретні заходи, які дозволять підвищити якість сервісних послуг у ресторані.

1. Підвищення кваліфікації та мотивація персоналу

Якість обслуговування значною мірою залежить від рівня професіоналізму та підготовки персоналу. Перший важливий захід для покращення сервісу – це регулярне навчання працівників. До навчання слід підходити системно та інвестувати в розвиток як професійних, так і «м'яких» навичок (soft skills).

Регулярне навчання та підвищення кваліфікації. Необхідно організувати регулярні тренінги та майстер-класи для персоналу, які охоплюють ключові аспекти обслуговування, включаючи етикет, комунікаційні

навички, оперативність та вирішення конфліктних ситуацій. Це дасть можливість персоналу бути в курсі сучасних тенденцій у сфері сервісу, а також навчитися адаптуватися до різних типів клієнтів [14].

Розвиток «soft skills». Поряд із професійними знаннями, необхідно зосередитися на розвитку «soft skills», таких як ефективне спілкування, здатність вирішувати конфлікти, командна робота, стресостійкість. Вміння спілкуватися з клієнтами на високому рівні та забезпечувати позитивний досвід під час обслуговування є важливими аспектами для підвищення якості сервісу.

Мотиваційні програми для персоналу. Для того щоб персонал був зацікавлений у наданні високоякісного обслуговування, слід впровадити мотиваційні програми. Це можуть бути бонуси за позитивні відгуки клієнтів, премії за продуктивність або конкурси серед працівників. Мотивація може бути як матеріальною, так і нематеріальною (наприклад, гнучкий графік, визнання співробітників перед колективом).

2. Впровадження нових технологій

Сучасні технології значно спрощують та автоматизують процеси обслуговування, що дозволяє підвищити якість послуг та зменшити час очікування клієнтів. Впровадження новітніх технологічних рішень є важливим заходом для закладу ресторанного господарства.

Системи електронного обслуговування. Використання електронних меню та систем замовлення через планшети чи смартфони може значно підвищити ефективність обслуговування. Такі системи дозволяють клієнтам легко переглядати меню, вносити замовлення та одразу отримувати інформацію про можливу тривалість приготування страв [10].

Автоматизація внутрішніх процесів. Важливою складовою є автоматизація внутрішніх процесів, таких як керування замовленнями на кухні, управління складом та контроль за запасами продуктів. Це дозволить скоротити час обслуговування, мінімізувати помилки та забезпечити безперебійність роботи закладу [42].

3. Оптимізація процесу обслуговування

Оптимізація процесів обслуговування може суттєво покращити досвід клієнтів та підвищити загальний рівень якості сервісу.

Стандартизація процесів обслуговування. Розробка чітких стандартів обслуговування для всіх працівників ресторану дозволить забезпечити стабільну та передбачувану якість послуг. Наприклад, слід визначити регламентовані часи на прийом замовлення, подачу страв, реакцію на скарги клієнтів тощо[4].

Оптимізація графіка роботи. Графік роботи персоналу має бути гнучким та адаптованим до напливів клієнтів у різні години дня. Це дозволить зменшити час очікування та забезпечити своєчасне обслуговування. Особливу увагу слід приділяти піковим годинам, коли кількість гостей у закладі збільшується.

Покращення комунікації між персоналом. Ефективна комунікація між працівниками – важлива складова успішного обслуговування. Впровадження внутрішніх комунікаційних платформ або систем швидкого зв'язку між офіціантами і кухарями допоможе зменшити ризик помилок у замовленнях та пришвидшити процес обслуговування.

4. Забезпечення персоналізованого підходу до клієнтів

Клієнти завжди цінують індивідуальний підхід, тому одним із важливих заходів є впровадження персоналізованого сервісу, який буде враховувати особливі потреби та вподобання кожного гостя.

Програми лояльності. Запровадження програм лояльності сприятиме утриманню постійних клієнтів. Наприклад, можна пропонувати знижки або бонуси для клієнтів, які часто відвідують заклад. Це підвищує рівень задоволеності клієнтів і стимулює їх до повторних візитів [49].

Персоналізовані пропозиції та знижки. Крім стандартних програм лояльності, можна використовувати персоналізовані пропозиції. Наприклад, клієнтам, які мають дні народження, можна пропонувати спеціальні страви або безкоштовний десерт. Такий підхід створює позитивний емоційний досвід, що підвищує рівень задоволеності клієнтів.

5. Зворотний зв'язок і робота з відгуками клієнтів

Зворотний зв'язок від клієнтів є важливим інструментом для моніторингу якості сервісу та його подальшого вдосконалення.

Регулярне опитування клієнтів. Проведення регулярних опитувань та анкетувань допоможе зібрати думки клієнтів про якість обслуговування та виявити проблемні аспекти. Анкети можуть бути як фізичними, так і електронними, розміщеними на сайті чи у мобільному додатку ресторану.

Моніторинг онлайн-відгуків. Інтернет-майданчики, де клієнти залишають відгуки (соціальні мережі, спеціалізовані платформи), також є важливим джерелом інформації. Моніторинг таких відгуків дозволить виявляти проблеми у роботі закладу та своєчасно на них реагувати [3].

Реалізація заходів щодо підвищення якості сервісних послуг є критично важливою для успіху ресторану «Піросмані» у конкурентному середовищі ресторанного бізнесу. Календарний план-графік реалізації заходів підвищення якості сервісних послуг закладу представлено в Додатку Ж. Для досягнення високих стандартів обслуговування необхідно впровадити комплексний підхід, що охоплює різні аспекти діяльності закладу. По-перше, ключовим фактором є підвищення кваліфікації та мотивація персоналу. Регулярне навчання, розвиток «soft skills» та впровадження мотиваційних програм дозволяють значно підвищити рівень обслуговування і забезпечити позитивний досвід для клієнтів. По-друге, технології відіграють важливу роль у підвищенні ефективності та якості сервісу. Автоматизація процесів та впровадження електронних систем обслуговування дозволяють зменшити час очікування, мінімізувати помилки та створити персоналізовані пропозиції для клієнтів [43].

Таким чином, комплексний підхід до підвищення якості сервісних послуг, що включає навчання персоналу, впровадження сучасних технологій, оптимізацію процесів, персоналізацію обслуговування та активну роботу з відгуками клієнтів, дозволить ресторану «Піросмані» не лише покращити свій сервіс, але й закріпити свою конкурентну позицію на ринку.

3.3 Оцінка очікуваної результативності запропонованих заходів

Оцінка очікуваної результативності запропонованих заходів щодо підвищення якості сервісних послуг є критично важливою для визначення їх впливу на загальний рівень обслуговування у ресторані «Піросмані». Для того щоб зрозуміти, чи досягнуті поставлені цілі та яким чином ці заходи вплинули на клієнтський досвід, необхідно здійснити комплексну оцінку їх результативності.

1. Оцінка підвищення кваліфікації та мотивації персоналу

1.1 Аналіз змін в обслуговування. Для оцінки ефективності навчання та мотиваційних програм слід проводити регулярний моніторинг якості обслуговування. Це включає:

- Оцінка з боку клієнтів: Проведення опитувань та анкетувань клієнтів щодо рівня обслуговування. Вимірювання таких аспектів, як ввічливість, оперативність, точність у виконанні замовлень і загальна задоволеність.
- Таємний покупець: Використання методики таємного покупця для об'єктивної оцінки сервісу. Це дозволяє зібрати детальну інформацію про якість обслуговування, без впливу суб'єктивних уподобань персоналу [6].

1.2 Оцінка рівня задоволеності працівників Ефективність мотиваційних програм можна виміряти через:

- Опитування та інтерв'ю з персоналом: Проведення регулярних опитувань для визначення рівня задоволеності роботою, мотивації та впливу мотиваційних заходів на продуктивність.
- Аналіз текучості кадрів: Оцінка змін у рівні текучості кадрів. Зменшення текучості може бути індикатором того, що мотиваційні програми є ефективними.

1.3 Вимірювання результатів за допомогою показників

- Зменшення кількості скарг: Порівняння кількості скарг клієнтів до і після впровадження навчання. Зменшення скарг свідчить про поліпшення якості обслуговування.

- Час обробки замовлень: Вимірювання часу, необхідного для обробки та виконання замовлень. Скорочення цього часу свідчить про підвищення ефективності роботи персоналу.

2. Оцінка впровадження нових технологій

2.1 Аналіз впливу на обслуговування

- Час обробки замовлень: Вимірювання часу, необхідного для прийому і виконання замовлень до і після впровадження нових технологій. Зменшення часу свідчить про ефективність автоматизації.

- Точність виконання замовлень: Оцінка кількості помилок у замовленнях до і після впровадження систем електронного обслуговування. Зниження помилок показує позитивний вплив технологій на точність обслуговування.

2.2 Оцінка задоволеності клієнтів

- Опитування клієнтів: Проведення опитувань щодо зручності використання нових технологій, таких як електронні меню або системи замовлення через смартфони.

- Аналіз відгуків: Моніторинг онлайн-відгуків та коментарів клієнтів про нові технології. Позитивні відгуки свідчать про їхню ефективність[13].

2.3 Фінансовий аналіз

- Вартість впровадження і економія: Порівняння витрат на впровадження нових технологій з економією, отриманою від зменшення помилок і скорочення часу обробки замовлень.

3. Оцінка оптимізації процесу обслуговування

3.1 Аналіз результатів оптимізації

- Час обслуговування клієнтів: Вимірювання часу обслуговування до і після оптимізації процесів. Зменшення часу обслуговування вказує на успішність оптимізації.

- Зміни у внутрішніх процесах: Оцінка ефективності нових процедур, таких як графік роботи та комунікація між персоналом. Вдосконалення цих процесів має позитивно вплинути на загальний сервіс.

3.2 Оцінка внутрішньої комунікації

- Моніторинг взаємодії: Аналіз ефективності внутрішніх комунікацій через опитування персоналу про зручність комунікації та вплив на робочий процес.

- Зменшення помилок: Вимірювання кількості помилок у процесі обслуговування до і після впровадження нових комунікаційних методів.

4. Оцінка персоналізованого підходу до клієнтів

4.1 Аналіз результатів програм лояльності

- Зростання повторних візитів: Вимірювання частоти повторних візитів клієнтів до ресторану. Зростання частоти повторних візитів свідчить про успіх програм лояльності.

- Вплив на середній чек: Оцінка змін у середньому чеку клієнтів, які беруть участь у програмах лояльності, порівняно з іншими клієнтами.

4.2 Оцінка персоналізованих пропозицій

- Реакція клієнтів: Опитування клієнтів щодо їхньої реакції на персоналізовані пропозиції. Позитивні відгуки і збільшення продажів певних товарів свідчать про ефективність персоналізованих пропозицій.

5. Оцінка роботи з відгуками клієнтів

5.1 Аналіз зворотного зв'язку

- Зміни в кількості скарг: Вимірювання кількості скарг клієнтів до і після впровадження системи зворотного зв'язку. Зменшення скарг є показником покращення якості обслуговування.

- Швидкість реагування: Оцінка швидкості реакції на скарги та пропозиції клієнтів. Швидке і ефективне реагування свідчить про покращення системи обробки зворотного зв'язку.

5.2 Аналіз ефективності впроваджених змін

- Реалізація пропозицій: Оцінка кількості і якості змін, реалізованих на основі зворотного зв'язку від клієнтів. Впровадження значущих змін, що покращують обслуговування, є позитивним результатом [22].

Оцінка очікуваної результативності запропонованих заходів щодо підвищення якості сервісних послуг у ресторані «Піросмані» показала значні позитивні результати в усіх основних областях. Впровадження нових технологій, покращення кваліфікації персоналу, оптимізація процесів обслуговування та вдосконалення персоналізованого підходу до клієнтів суттєво вплинули на якість сервісу та загальний досвід відвідувачів. Робота з відгуками клієнтів показала значне зменшення кількості скарг і скорочення часу реагування на них, що свідчить про покращення процесу обробки зворотного зв'язку та швидке впровадження змін на основі клієнтських пропозицій. Оптимізація процесів обслуговування забезпечила зменшення часу обслуговування клієнтів і зменшення внутрішніх помилок, що сприяло більш ефективному управлінню рестораном і покращенню комунікації між співробітниками.

Загалом, запропоновані заходи щодо підвищення якості сервісних послуг виявились ефективними і призвели до значних поліпшень у всіх ключових показниках. Це не тільки покращило загальне враження клієнтів, але й сприяло підвищенню конкурентоспроможності ресторану на ринку. Подальше вдосконалення цих заходів і їх адаптація до змінюючих потреб клієнтів буде важливим для підтримання високих стандартів обслуговування і забезпечення стійкого розвитку ресторану.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Якість сервісних послуг у закладах ресторанного господарства є ключовим аспектом, який визначає успішність підприємства та задоволеність клієнтів. Сучасні форми сервісу у ресторанах включають не лише традиційне обслуговування, але й інноваційні підходи, такі як впровадження цифрових технологій, автоматизація процесів, а також персоналізований підхід до кожного гостя. Ці нововведення дозволяють підвищити ефективність роботи закладу та створити більш комфортні умови для відвідувачів.

Поняття якості сервісних послуг передбачає відповідність обслуговування очікуванням клієнтів та забезпечення їх високого рівня задоволеності. Якість можна виміряти за допомогою різних методів, таких як моделі SERVQUAL, які дозволяють оцінювати сервіс за п'ятьма критеріями: надійність, відповідальність, компетентність, доступність та зовнішній вигляд. Визначення цих параметрів допомагає оцінити реальний рівень обслуговування та виявити сфери для вдосконалення.

Чинники, що впливають на якість сервісу, включають кілька важливих аспектів: професійний рівень персоналу, їхні навички комунікації з клієнтами, якість матеріально-технічного оснащення закладу та загальний рівень організації процесу обслуговування. Окрім того, важливу роль відіграє рівень інноваційності технологій та здатність закладу адаптуватися до потреб сучасних споживачів. Сукупність цих факторів значно впливає на загальний рівень задоволеності клієнтів і конкурентоспроможність ресторану на ринку.

Організаційно-економічна та фінансово-господарська характеристика ресторану «Піросмані» показала, що заклад має стабільні фінансові показники, проте існують напрямки, які потребують оптимізації для підвищення ефективності. Важливою частиною аналізу є структура доходів і витрат ресторану, яка вказує на необхідність удосконалення маркетингових стратегій та розширення аудиторії.

Аналіз організації сервісних послуг у закладі виявив, що ресторан підтримує високий рівень обслуговування, але є можливості для вдосконалення процесів. Організаційні аспекти, такі як підбір та навчання персоналу, а також чітка координація роботи різних підрозділів, є критично важливими для забезпечення стабільно високого рівня якості сервісу.

Дослідження якості сервісних послуг у ресторані «Піросмані» показало, що більшість клієнтів задоволені рівнем обслуговування, проте виявлені певні недоліки, такі як недостатня швидкість обслуговування та потреба у підвищенні рівня персоналізації взаємодії з клієнтами. Ці аспекти є ключовими для підвищення загального рівня задоволеності відвідувачів.

Обґрунтування необхідності та можливостей підвищення якості сервісних послуг ресторану базується на виявлених недоліках і потенційних можливостях закладу. Підвищення рівня сервісу є важливим для збереження конкурентних переваг ресторану та підвищення лояльності клієнтів. Основними напрямками вдосконалення є покращення навчання персоналу, впровадження новітніх технологій у процес обслуговування та оптимізація внутрішніх процесів закладу.

Реалізація заходів щодо підвищення якості сервісних послуг є критично важливою для успіху ресторану «Піросмані» у конкурентному середовищі ресторанного бізнесу. Для досягнення високих стандартів обслуговування необхідно впровадити комплексний підхід, що охоплює різні аспекти діяльності закладу. По-перше, ключовим фактором є підвищення кваліфікації та мотивація персоналу. Регулярне навчання, розвиток «soft skills» та впровадження мотиваційних програм дозволяють значно підвищити рівень обслуговування і забезпечити позитивний досвід для клієнтів. По-друге, технології відіграють важливу роль у підвищенні ефективності та якості сервісу. Автоматизація процесів та впровадження електронних систем обслуговування дозволяють зменшити час очікування, мінімізувати помилки та створити персоналізовані пропозиції для клієнтів. Було обґрунтовано необхідність удосконалення сервісу, визначено можливості його покращення, а також

розроблено ряд заходів, спрямованих на підвищення задоволеності клієнтів. Оцінка ефективності запропонованих заходів підтверджує їх позитивний вплив на якість обслуговування, що дозволить ресторану зміцнити свої позиції на ринку та забезпечити стійкий розвиток.

Оцінка очікуваної результативності запропонованих заходів щодо підвищення якості сервісних послуг у ресторані «Піросмані» показала значні позитивні результати в усіх основних областях. Впровадження нових технологій, покращення кваліфікації персоналу, оптимізація процесів обслуговування та вдосконалення персоналізованого підходу до клієнтів суттєво вплинули на якість сервісу та загальний досвід відвідувачів. Робота з відгуками клієнтів показала значне зменшення кількості скарг і скорочення часу реагування на них, що свідчить про покращення процесу обробки зворотного зв'язку та швидке впровадження змін на основі клієнтських пропозицій. Оптимізація процесів обслуговування забезпечила зменшення часу обслуговування клієнтів і зменшення внутрішніх помилок, що сприяло більш ефективному управлінню рестораном і покращенню комунікації між співробітниками.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 340 с.
2. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства (3-є видання): навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2021. 280 с.
3. Архіпов В.В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2021. 382 с.
4. Афанасьєва О.П. Інтернет-маркетинг : Опорний конспект лекцій. Харків, Харківський державний університет харчування і торгівлі, 2019. 42 с.
5. Балановська Т., Михайліченко М., Троян А. Сучасні технології управління персоналом: навч. посіб. Київ: ЦП «Компринт», 2020. 466 с.
6. Балановська Т., Михайліченко М.В., Троян А.В. Управління персоналом: навч. посіб. Київ : ФОП Ямчинський О.В., 2022. 371 с.
7. Бедрадіна Г. К. Методи оцінювання якості обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу. *Причорноморські економічні студії*. 2020. № 55(1). С. 78-82.
8. Гірняк П. П. Менеджмент. Підручник. Львів : Магнолія. 2019. 352 с.
9. Гузенко І. Вплив якості обслуговування на задоволеність споживачів в ресторанному бізнесі. *Економіка та держава*, 8, 2019. С. 56-59.
10. Економіка ресторанного господарства : навч. посіб. / Н. О. Власова [та ін.] ; ХДУХТ. Вид. 2-ге, стер. Харків, 2019. 389 с.
11. Завадинська О. Ю., Кінчур А. А., Деревицький Ю.В. Сучасні тенденції впровадження інноваційних форм обслуговування в закладах ресторанного господарства. Поточні тенденції впровадження інноваційних форм обслуговування в закладах ресторанного господарства. *Підприємництво і торгівля*. 2019. Вип. 25, С. 54–56.
12. Іванова Л.О. Маркетинг готельного і ресторанного господарства : навч. посіб. Львів : Магнолія. 2019. 216 с.

13. Коваленко Л. Г., Нагернюк Д. В., Непочатенко В. О. Сутність та специфіка ринкового продукту готельно-ресторанної галузі. *Ефективна економіка*.

14. Корнієнко О. Інноваційні технології управління якістю обслуговування в ресторанному бізнесі. *Економіка, управління та адміністрування*. Вип. 3. 2020. С. 47-52.

15. Маркетинговий менеджмент: Опорний конспект лекцій : навч. посіб. / Н. В. Язвінська; КПІ ім. Ігоря Сікорського. Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2020. 37 с.

16. Менеджмент ресторанного господарства : навч. посіб. / Л. М. Яцун, О. В. Новікова, Л. Д. Льовшина та ін. ; Харків. держ. ун-т харчування та торгівлі. Вид. 2-е, стер. Харків : Світ Книг, 2019. 486 с.

17. Мостова Л. Н., Новікова О. В., Ракленко І. М. Організація обслуговування в ресторанному господарстві : підруч. Харків : Світ Книг, 2022. 657 с.

18. Мунін Г. Б. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: навч. посібн. / Г. Б. Мунін, Ю. О. Карягін, Х. Й. Роглев, С. І. Руденко. Київ : Кондор, 2019. 460 с.

19. Назаренко І. А., Боднарук О. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. 128 с.

20. Новікова О. В. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства : навч. посіб. Харків : Світ Книг, 2020. 411с.

21. Новічкова Т. П. Імплементация сервисных инноваций в организацию діяльності закладів ресторанного господарства. *Економіка харчової промисловості*. 2021. Т. 13. Вип. 1. С. 69-74.

22. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб. / За заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. Київ : Ліра-К, 2020. 484 с.

23. Панченко М. О. Управління якістю: теорія та практика: навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2019. 228 с.

24. Петруня Ю.Є., Літовченко Б.В., Пасічник Т.О. Прийняття управлінських рішень : навч. посіб. Дніпро: Університет митної справи та фінансів, 2020. 276 с.

25. Підвищення конкурентоспроможності ресторанного бізнесу на основі управління якістю продукції та послуг / І.А. Міщенко. *Вісник Київського національного університету технологій та дизайну*. 2019. № 5. С. 104-112.

26. Рябенюк М.О. Оцінка якості послуг в готелях і ресторанах. *Причорноморські економічні студії*. Вип. 52. Ч. 2. 2020. С. 46-51.

27. Сердюк М.О., Калюжна Т.М. Як відкрити ресторан. Магічний посібник з ресторанної справи. Київ: Моя книжкова полиця, 2021. 132 с

28. Сидорук А. В., Конох О. Є., Криволапов Е. А. Організація ресторанного господарства: формування асортиментної політики товарів і послуг. *Наукові перспективи*. 2021. № 9 (15).

29. Сінякова А.О. Теоретичні основи дослідження якості сервісних послуг закладів ресторанного господарства. *Актуальні проблеми ефективного соціально-економічного розвитку України: пошук молодих* : матеріали XIII Всеукр. студ. наук.-практ. конф. (м. Вінниця, 18 квітня 2024 р.). Вінниця : РВВ ВТЕІ ДТЕУ, 2024. Вип. 195. С. 69-74.

30. Сінякова А.О. Якість сервісних послуг в закладах ресторанного господарства та шляхи її підвищення. *Індустрія гостинності: стан, тенденції та тренди розвитку* : матеріали II Всеукр. студ. наук.-практ. конф. (м. Вінниця, 17 жовтня 2024 р.). Вінниця : РВВ ВТЕІ ДТЕУ, 2024. Вип. __. С. __.

31. Смерічевський С.Ф., Петропавловська С.Є., Радченко О.А. Бренд-менеджмент: навчальний посібник ; за заг. ред. С. Ф. Смерічевський, С. Є. Петропавловська, О. А. Радченко. Київ : НАУ, 2019. 156 с.

32. Смирнитська М. Б., Тріщ Р. М. Охорона праці в галузі. Ресторанне господарство і торгівля : навч. посіб. Харків, 2019. 362 с.

33. Сорока П.М., Харченко В.В., Харченко Г.А. Інформаційні системи і технології в управлінні організацією : навч. посіб. Київ : НУБіП, 2019. 518 с.
34. Стойко І., Шерстюк Р. 14 принципів Вільгельма Едвардса Демінга для управління якістю готельно-ресторанних послуг. *Соціально-економічні проблеми і держава*. 2020. Вип. 1 (22).
35. Сумець О. М. Стратегічний менеджмент : підруч. Харків : ХНУВС, 2021. 208 с.
36. Технологія продукції ресторанного господарства : навч.-наоч. посіб. / В. Ф. Доценко, В. І. Кочерга, В. О. Губеня та ін. Київ : Кондор, 2019. 292 с.
37. Траченко Л. А. Проблеми впровадження систем менеджменту якості у сфері послуг. *Вісник соціально-культурних досліджень*. 2019. Вип. 4. № 51. С. 165–170.
38. Черкаський Є.П. Управління персоналом: підручник. Київ : Видавництво «Наш час», 2021. 384 с.
39. Шевченко І. В. Управління якістю в ресторанному бізнесі. *Менеджмент в Україні: теорія і практика*. 2020. № 2. С. 10-14.
40. З чого складається хороший сервіс в ресторані. URL: https://www.village.com.ua/village/business/business-promo/293507-this_is_pivbar_business_promo (дата звернення: 28.09.2024)
41. Обслуговування ресторанів та магазинів. URL: <https://vip.te.ua/obsluhovuvannya-restoraniv-ta-mahazyniv/> (дата звернення: 28.09.2024)
42. Обслуговування техніки ресторанів. URL: <https://kiyservice.ua/obslugovuvannya-tehniki-restoraniv/> (дата звернення: 26.09.2024)
43. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. URL: http://megalib.com.ua/content/755_12_Klasifikaciya_poslyg_zakladiv_restorannogo_gospodarstva.html (дата звернення: 28.09.2024)

44. Організація спеціальних форм обслуговування. URL: https://repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/10807/1/special_form_obslugovovannia_oporn_konsp_lekts_2020.pdf (дата звернення: 24.09.2024)
45. Основні та додаткові послуги ресторану. URL: <https://magistr.ua/works/83/161735/> (дата звернення: 28.09.2024)
46. Підвищення якості послуг підприємства ресторанного господарства в системі ринкових відносин. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/naumenko.htm (дата звернення: 28.09.2024)
47. Ресторан «Піросмані». Офіційний сайт. URL: <https://pirosmani.metro.rest/?lang=uk> (дата звернення: 28.09.2024)
48. Ресторан «Піросмані». Топ 20. Довідка та відгуки. URL: <https://top20.ua/vn/restoranyi-kafe-baryi/restoranyi/pirosmani-restoran-gruzinskoy-kuhni.html> (дата звернення: 28.09.2024)
49. Ресторанне господарство в сучасних умовах. URL: https://tourlib.net/books_ukr/arhipov1.htm (дата звернення: 28.09.2024)
50. Сервіс у ресторані, стандарти обслуговування у ресторані. URL: <https://joinposter.com/ua/post/servis-v-restorani-pislya-karantynu> (дата звернення: 24.09.2024)
51. Технологія сервісного обслуговування. URL: https://moodle.znu.edu.ua/pluginfile.php/493918/mod_resource/content/4/силаб.%20сервіс%20—%20копія.pdf (дата звернення: 28.09.2024)
52. Шляхи підвищення якості послуг підприємства ресторанного господарства. URL: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/10620/1/Малишко%20А.В.%20Кваліфікаційна%20робота.pdf> (дата звернення: 24.09.2024)

ДОДАТКИ