

Міністерство освіти і науки України
Придніпровський науковий центр НАН України і МОН України
Євразійський національний університет імені Л. М. Гумільова
Дніпропетровський національний університет імені Олеся Гончара
Міжнародна корпорація «Ноосфера венчурс США»
Промислова організація «Альянс «Нова енергія України»



Тези доповідей

III Міжнародного форуму студентів, аспірантів і молодих учених

Дніпропетровськ
23 – 24 квітня 2015 року

УДК 378(477.63)(043.2)
ББК 74.480(4Укр-4Дні)я431
М 58

Редакційна колегія:

Голова редколегії М. В. Поляков
Відповідальний секретар В. І. Карплюк
Члени редколегії: А. Ф. Булат, Г. В. Дзяк, В. В. Іваненко,
О. О. Кочубей, С. О. Чернецький.

*Рекомендовано до друку вченою радою
Дніпропетровського національного університету
імені Олеся Гончара від 9.04.2015 р.*

Рецензенти:

д-р техн. наук, проф., академік НАН України **В. В. Пилипенко**
д-р біол. наук, проф., чл.-кор. НАН України **А. П. Травлєєв**
д-р філос. наук, проф., чл.-кор. АПН України **П. І. Гнатенко**

**М 58 Тези доповідей III Міжнародного форуму студентів,
аспірантів і молодих учених/ ред. кол.: М.В. Поляков (голова) та ін. –
Д.: ДНУ, 2015. – 568 с.**

Збірник містить матеріали наукових досліджень студентів, аспірантів і молодих учених України та зарубіжжя, відзначених на регіональному, загальнодержавному та міжнародному рівнях. Висвітлено широке коло питань за напрямками гуманітарних, суспільних, економічних, природничих і технічних наук.

Н.А. Кушнір, О.А. Кругляк

Одеська національна академія харчових технологій

АНАЛІЗ ПОСЛУГ ТА ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА (ЗРГ)

Ресторанний бізнес має свою специфіку і потребує глибокого вивчення та аналізу. Для збереження конкурентоспроможності та істотного прибутку, рестораторам не обійтись без постійних інновацій, поліпшення структури підприємства, генерування нових ідей, вони також мають постійно стежити за модними трендами, новими та популярними форматами та концепціями. Причини отримання прибутку в повному обсязі можуть бути різними. Для їх виявлення, аналізу та прийняття управлінського рішення доцільно застосовувати методи оцінки економічної ефективності інвестицій. Варто також підібрати науково обгрунтовану систему заходів, які сприятимуть підвищенню ефективності діяльності закладу.

У ЗРГ надають відвідувачам комплекс різноманітних послуг, які за характером поділяють на: послуги харчування; послуги з виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів; послуги з реалізації продукції, кейтеринг; послуги організації обслуговування споживачів

(реалізація продукції та організація її споживання); послуги з організації дозвілля; інформаційно-консультативні послуги; інші додаткові послуги.

До інших послуг належать: прокат столової білизни, посуду, наборів, інвентарю; продаж фірмових значків, квітів, сувенірів; надання парфумерії, засобів для чищення взуття; дрібний ремонт та чищення одягу; пакування страв та виробів після обслуговування споживачів або продуктів, куплених на підприємстві; надання споживачам телефонного, інтернетного та факсимільного зв'язку; гарантування збереження особистих речей і цінностей споживача; виклик таксі на замовлення; паркування особистого транспорту споживачів на організованій стоянці тощо.

Перелік послуг у процесі обслуговування залежить від типу та класу закладу. Послуги повинні мати соціальну адресність, тобто відповідати вимогам певного контингенту користувачів.

Метою роботи став аналіз послуг та якості продукції в ЗРГ на прикладі модельного ресторану. Для проведення аналізу скористалися принципами Парето та Ісікави.

Діаграма Ісікави (причинно-наслідкова діаграма) дозволяє системно підходити до підвищення ефективності продукції та її якості: виявляти та вивчати реальні причини виникнення проблем і способів їх вирішення. Під час аналізу мають бути виявлені та зафіксовані всі фактори впливу. Діаграма Ісікави дозволяє стимулювати творче мислення співробітників, виявити взаємозв'язок між причинами та зіставити їх відносну важливість.

Принцип Парето формулюється як «20 % зусиль дають 80 % результату, а інші 80 % зусиль – лише 20 % результату». Може застосовуватись як базова установка в аналізі чинників ефективності будь-якої діяльності та оптимізації її результатів: правильно вибравши мінімум найважливіших дій, можна швидко отримати значну частину від планованого повного результату, при цьому подальші поліпшення неефективні та можуть бути невиправдані.

Здоровий спосіб життя включає такі основні елементи: раціональне харчування, раціональний режим роботи та відпочинку, відсутність від шкідливих звичок, оптимальний руховий режим, особисту гігієну, загартовування тощо. Раціональний режим праці та відпочинку – необхідний елемент здорового способу життя будь-якої людини. Правильний і строгий режим виробляє чіткий і необхідний ритм функціонування організму, що створює оптимальні умови для роботи та відпочинку і тим самим сприяє зміцненню здоров'я. Систематичний і добре організований процес споживання їжі надзвичайно благотворно впливає на нервову систему, серце та судини, кістково-м'язовий апарат – на весь організм людини.

У процесі аналізу роботи ресторану за діаграмою Ісікави, виявлено, що на якість послуг та продукції впливають такі чинники, як: персонал, сировина, устаткування, менеджмент і маркетинг (нормативні документи, економіка, конкуренція, ціна продукту, тенденції розвитку ринку), нормативні документи, технологія.

Якість сировини як рослинної, так і тваринної залежить від умов постачання та термінів їх зберігання у складських приміщеннях, тому необхідно створювати логістичні центри, які будуть займатись організацією поставок органічної сировини на переробні підприємства. Сировина для виготовлення продуктів харчування має відповідати нормативним документам. Проблема працівників на переробних підприємствах – їх недостатня професійна освіта, через що вони недостатньо чітко дотримуються стандартів або розуміють стандарт у повній мірі. Для вирішення даної проблеми потрібно грамотно організувати робочі місця, підвищувати зацікавленість у роботі (розробляти програми мотивації) та підтримувати бажання персоналу до отримання середньої спеціальної та вищої освіти.

Важливою мотивацією для виробника з підвищення якості продукції є попит на цю продукцію. Для збільшення попиту на ринку доцільно проводити маркетингові дослідження, розробляти грамотні рекламні програми та рекламні блоки на телебаченні, радіо, Інтернеті та ін.

За методом Парето виявлено, що на якість продукції та послуг в ресторані на 17 % впливає персонал, на 18 % – відповідно нормативні документи, на 15 % – сировина, на 7 % – технологія, на 10 % – менеджмент та маркетинг, на 13 % – устаткування.

Таким чином, за допомогою методу Ісікави вдалося визначити найбільш суттєві чинники впливу на якість послуг та продукції в закладах ресторанного господарства. Метод Парето показав, що головні причини якості є персонал, нормативні документи та якість використаної сировини у процесі виробництва продукції.