

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра Туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

\_\_\_\_\_ Давиденко І.В.

“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2019 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА  
на здобуття освітнього ступеня бакалавра  
зі спеціальності 242 Туризм  
за освітньою програмою туризм**

за темою:

**«УПРАВЛІННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЮ ПІДПРИЄМСТВА  
РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»**

**Виконавець**

студент факультету міжнародної економіки

Соломко Руслана Юріївна

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

**Науковий керівник**

К.Г.Н.

(науковий ступінь, вчене звання)

Ярьоменко Сергій Григорович

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

**Одеса 2019**

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ КОНКУРЕНТО-СПРОМОЖНІСТЮ ПІДПРИЄМСТВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА....	5
1.1 Економічна сутність конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства.....	5
1.2 Поняття та види конкурентних переваг підприємств ресторанного господарства.....	12
1.3 Методологічні підходи до оцінки конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства.....	17
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ОДЕСЬКОГО КАФЕ-БАРУ «CHARLIN».....	22
2.1 Аналіз сучасного стану ресторанного господарства м. Одеси.....	22
2.2 Загальна характеристика кафе-бару «Chaplin».....	27
2.3 Оцінка конкурентного профілю кафе-бару «Chaplin».....	39
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА М. ОДЕСИ.....	44
3.1 Підвищення конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства за рахунок упровадження інноваційної діяльності.....	44
3.2 Використання маркетингових інструментів у забезпеченні конкурентоспроможності закладів ресторанного господарства.....	48
3.3 Заходи щодо підвищення конкурентоспроможності кафе-бару «Chaplin».....	55
ВИСНОВКИ.....	64
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	66

## ВСТУП

**Актуальність дослідження.** Під час переходу України до ринкової економіки виникла необхідність проводити дослідження конкурентоспроможності підприємств різних галузей. Адже ринкова економіка характеризується наявністю конкуренції на всіх рівнях. Одним із важливих напрямів - є дослідження конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства. Цей сектор економіки є привабливим для інвесторів та споживачів. Ресторанний бізнес відрізняється від всіх інших видів бізнесу. Це заклади, у яких об'єднується мистецтво і традиції, механізми діяльності і досвід маркетологів, філософія обслуговування та концепція формування потенційної аудиторії. З року в рік ресторанна індустрія стрімко розвивається, що є наслідком серйозної конкурентної боротьби за відвідувачів.

Сьогодні ресторанне господарство є однією з найприбутковіших сфер здійснення економічної діяльності у світі, однак така діяльність є також однією з найризикованіших. Слід зазначити, що не існує еталонної моделі ведення ресторанного бізнесу, і хоча історично це одна з найдавніших сфер діяльності, вона є достатньо інноваційною. Зміни соціально-економічного середовища як зовнішнього фактору впливають на галузь ресторанного господарства. Однак у цьому бізнесі, незважаючи на певну нестабільність, є свої закономірності. Специфіка даного виду діяльності, а також недостатня вивченість тенденцій його розвитку мають вагомим практичне значення.

Слід зазначити, що вагомий науковий внесок у вирішення проблем конкурентоспроможності зробили Алексєєв С.Б., Ансофф І., Багацький В. М., Безнощенко Н.О., Галасюк С.С., Герасименко В.Г., Гриньов А. В., Дайан А., Должанський І. З., Драган О.І., Дяків Р.О., Єгупова І.М., Єрмолов М.О., Зав'язлов П.В., Іванов Ю.Б., Клименко С.М., Книш М. І., Котлер Ф., Максимова І.С., Нємцов В.Д., Печінкин А.О., Портер М., Савінова Ю.М., Степанкова А. А., Фамінський І.Ф., Фатхутдінов Р.А., Шабайкович В. А., Шершньова З.Є., Юданов А.Ю., Янковий О.Г. та ін. Роботи цих економістів є науково-теоретичною основою для поглиблення досліджень з проблем

конкурентоспроможності. Питання конкуренто-спроможності підприємств ресторанного господарства досліджували ряд вітчизняних і зарубіжних науковців, таких як: Г. Т. П'ятницька, А. М. Расулова, Н. В. Михайлова, Е. Л. Заднепровська, А. Е. Котельнікова.

Тому **метою** дипломної роботи є дослідження особливостей управління конкурентоспроможністю підприємств ресторанного господарства м. Одеси.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити такі **завдання**:

- визначити економічну сутність конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства;
- розглянути методологічні підходи до оцінки конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства;
- провести загальну характеристику закладу «Chaplin» та здійснити оцінку конкурентного профілю кафе-бару «Chaplin»;
- проаналізувати сучасний стан ресторанного господарства м. Одеси;
- обґрунтувати напрями підвищення конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства за рахунок інноваційних заходів;
- виявити роль маркетингових інструментів у забезпеченні конкурентоспроможності закладів ресторанного господарства;
- розробити заходи щодо підвищення конкурентоспроможності кафе «Chaplin».

**Об'єктом** дослідження є процес управління конкурентоспроможністю підприємства ресторанного господарства.

**Предметом** дослідження є вивчення систем теоретичних та методологічних основ управління конкурентоспроможністю підприємства ресторанного господарства.

**Методи дослідження.** В роботі використано методи порівняння, аналізу, синтезу, дедукції, індукції, наукової абстракції, узагальнення та інші.

**Структура дослідження.** Робота складається зі вступу, трьох розділів, дев'яти підрозділів, висновків та списку використаних джерел.

## ВИСНОВКИ

Підводячи підсумок, можна зробити наступні висновки.

1. Конкурентоспроможність підприємств ресторанного господарства - це характеристика підприємства, яка відображає специфіку його діяльності на визначеному сегменті ринку підприємств харчування у певний період, відносно існуючих підприємств-конкурентів і залежить від впливу факторів зовнішнього та внутрішнього середовища, а також впливає на задоволення потреб споживачів послуг.

2. Конкурентні переваги закладу ресторанного господарства - це сукупність виділених матеріальних і нематеріальних цінностей підприємства, що дозволяють йому завойовувати більшу частину потенційних споживачів, створювати позитивний імідж закладу, досягати кращих результатів фінансово-господарської діяльності у розрахунковому періоді та у перспективі порівняно зі своїми прямими конкурентами.

3. Методи оцінки конкурентоспроможності підприємства ресторанного господарства можна об'єднати в наступні групи: методи, ґрунтовані на аналізі порівняльних переваг; методи, що базуються на оцінці фінансового стану підприємства; методи, засновані на теорії ефективної конкуренції; методи, ґрунтовані на теорії якості продукції; матричні методи; методи визначення конкурентної позиції з точки зору стратегічного потенціалу підприємства; інтегральний метод; метод бенчмаркінгу; інші методи.

4. Проведений аналіз особливостей розвитку закладів ресторанного господарства Одеси показав, що найбільшу частку в загальній структурі усіх закладів ресторанного господарства займають кафе та закусочні, розраховані на цільову аудиторію з середнім і нижче середнього прибутком, зокрема, це всім відома мережа швидкого харчування «Макдоналдз», популярні суши-бари, піцерії, кав'ярні, кондитерські тощо. В Одесі є дуже багато оригінальних концептуальних закладів, розвинена мережа підприємств швидкого харчування, деякі заклади входять до першої десятки найкращих в Україні.

5. «Chaplin coffee bar» розташований в м. Одеса, в торгово-розважальному

центрі «City Center» на вулиці проспект Небесної сотні 2. У кафе готуються і реалізуються для споживання с собою чи на місці гарячі і холодні страви, холодні і гарячі напої, а також реалізуються деякі покупні товари.

6. Аналіз конкурентного профілю показав, що кафе-бар «Chaplin» має досить високий рейтинг серед закладів ресторанного господарства у торгово-розважальному центрі «City Center»

7. З метою стимулювання інноваційної активності у сфері ресторанного господарства України доцільно: створити передумови для поширення стратегічного інноваційного мислення шляхом впровадження нових (креативних) програм навчання при підготовці спеціалістів для сфери ресторанного господарства, виробництва харчових продуктів тощо; забезпечити формування на галузевому ринку сприятливого інноваційного середовища; сприяти зміцненню та поглибленню співробітництва між науковцями та практиками, які прагнуть розробляти ефективні стратегії інноваційного розвитку підприємств ресторанного господарства.

8. Важливою складовою забезпечення конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства є використання сучасних маркетингових інструментів, що дозволяють сформувати достатній рівень споживчої лояльності та посилити конкурентні переваги.

9. З метою підвищення конкурентоспроможності кафе-бару «Chaplin» необхідно: коригувати маркетингову політику з урахуванням змін, що відбуваються у зовнішньому середовищі; вдосконалювати якості сервісу шляхом підвищення кваліфікації персоналу; періодично пропонувати клієнтам нові послуги; підтримувати та розвивати свою основну стратегію та тематику; розробити та провести рекламну кампанію.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Азоев Г.Л. Конкурентные преимущества фирмы / Г.Л. Азоев, А.П. Челенков. - М.: Новости, 2011. - 267 с.
2. Беленький П.Ю. Дослідження проблем конкурентоспроможності / П.Ю. Беленький // Вісник НАН України. - 2007. - № 5. - С. 9-18.
3. Богдан Н.М. Особливості управління якістю в готельному бізнесі / Н.М. Богдан, Р.Ю. Ферлій // Матеріали всеукр. наук.-практ. конф. «Актуальні проблеми управління соціально-економічними системами». - Луцьк: ЛНТУ, 2016. - С. 50-53.
4. Васильева З.А. Иерархия понятий конкурентоспособности субъектов рынка / З.А. Васильева // Маркетинг в России и за рубежом. - 2006. - № 2. - С. 83-90.
5. Галасюк С. С. Оцінка конкурентного профілю підприємств ресторанного господарства / С. С. Галасюк, К. А. Наймарк // Теоретичні, методологічні та практичні аспекти конкурентоспроможності підприємств. – Одеса: Атлант, 2017. – С. 247-260.
6. Герасименко В. Г. Оцінка туристично-рекреаційного потенціалу регіону: монографія / В. Г. Герасименко. - Одеса: ОНЕУ, 2016. - 262 с.
7. Градов А.П. Экономическая стратегия фирмы / А.П. Градов. - СПб.: Специальная литература, 2000. - 589 с.
8. Діденко Є. О. Види конкурентних переваг підприємств ресторанного господарства та особливості управління ними / Є. О. Діденко, О. А. Дідук // Формування ринкових відносин в Україні. - 2015. - № 12. - С. 107-111.
9. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація [Електронний ресурс]. - Режим доступу: [https://dnaop.com/html/34057/doc-ДСТУ\\_4281\\_2004/](https://dnaop.com/html/34057/doc-ДСТУ_4281_2004/)
10. Ермолов М.О. Чем отличается конкурентоспособность фирмы от конкурентоспособности товара / М.О. Ермолов. - М.: Мысль, 2010. - 229 с.
11. Жарко И. В. Менеджмент ресторанного хозяйства: учебное пособие / И. В.

- Жарко. – Х., 2008. – 267 с.
12. Завьялов П.С. Маркетинг у схемах, рисунках, таблицах / П.С. Завьялов. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 496 с.
  13. Заднепровская Е. Л. Маркетинговые стратегии предприятия ресторанного бизнеса как основа обеспечения его конкурентоспособности: дис. ... к. э. н. / Е. Л. Заднепровская. - М., 2008. - 163 с.
  14. Збарський В.К. Конкурентоспроможність високотоварних сільсько-господарських підприємств / В. К. Збарський, М. А. Місевич. - К.: ННЦ ІАЕ, 2009. - 310 с.
  15. Калашникова Л.М. Конкурентоспособность предприятия и их продукции / Л.М. Калашникова // Машиностроитель. - 2003. - № 11. - С. 15-18.
  16. Кирніс Н. І. Аспекти конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства в сучасних умовах / Н. І. Кирніс // Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Сер.: Економічні науки. - 2013. - № 5. - С. 135-140.
  17. Клименко С.М. Управління конкурентоспроможністю підприємства / С.М. Клименко, Т.В. Омеляненко, Д.О. Барабась. - К.: КНЕУ, 2008. - 520 с.
  18. Лисюк Т. В. Інноваційний розвиток ресторанних підприємств України / Т. В. Лисюк, О. С. Терещук // Глобальні та національні проблеми економіки. – 2017. – № 16. – С. 361-364.
  19. Малік М.Й. Конкурентоспроможність підприємств: методологія і механізми: монографія / М. Й. Малік, О. А. Нужна. - К.: ННЦ ІАЕ, 2007. – 270 с.
  20. Маренич А.В. Управление конкурентоспособностью предприятия / А. Маренич, И.С. Астахова // Бизнес-Информ. - 1996. - № 5. - С. 23-27.
  21. Науменко М.О. Підвищення якості послуг підприємства ресторанного господарства в системі ринкових відносин / М.О. Науменко, Т.В. Гура, В.С. Ковширко // Вісник економіки транспорту і промисловості. - 2013. - № 42. - С. 319-322.
  22. Ніколаєва О. І. Рекреаційний господарський комплекс Одеського регіону:



- Дисертація / О. І. Ніколаєва. - Харків, 2018. – 189 с.
23. Офіційний сайт ресторану «Merry-Berry». [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.merry-berry.ua/>
  24. Офіційна сторінка кафе-бару «Charlin» у Facebook [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.facebook.com/>
  25. П'ятницька Г. Інноваційний потенціал розвитку підприємств ресторанного господарства в Україні / Г. П'ятницька, О. Григоренко, В. Найдюк // Товари і ринки. - 2013. - № 2. - С. 29-43.
  26. Перцовский Н.И. Международный маркетинг: учеб. пособие / И.А. Спиридонов, С.В. Барсукова, Н.И. Перцовский. - М.: Высшая школа, 2011. - 239 с.
  27. Портер М. Конкурентное преимущество: Как достичь высокого результата и обеспечить его устойчивость / М. Портер. - М.: Альпина Бизнес Букс, 2006. - 715 с.
  28. П'ятницька Г.Т. Інноваційні ресторани технології: основи теорії: навч. посіб. / Г.Т. П'ятницька. - К.: Кондор, 2013. - 250 с.
  29. П'ятницька Г.Т. Конкурентоспроможність підприємств ресторанного господарства. Опорний конспект лекцій / Г.Т. П'ятницька. - К., 2012. - 74 с.
  30. Сокирник І. В. Маркетингові інструменти у забезпеченні конкурентоспроможності закладів ресторанного господарства / І. В. Сокирник // Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. - 2018. - № 5(2). - С. 130-134.
  31. Фатхутдинов Р.А. Конкурентоспособность организации в условиях кризиса: экономика, маркетинг, менеджмент / Р.А. Фатхутдинов. - М.: Маркетинг, 2009. - 892 с.
  32. Шафранюк Ю. Підвищення конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства / Ю. Шафранюк // Збірник матеріалів Всеукраїнської науково-практичної конференції "Актуальні проблеми економіки та управління в умовах системної кризи". - Львів: МАУП, 2016. - Ч.2. - С.665-668.

33. Шинкаренко В.Г. Управление конкурентоспособностью предприятия / В.Г. Шинкаренко, А.С. Бондаренко. - Харьков: Изд-во ХНАДУ, 2013. - 186 с.
34. Янковий О. Г. Конкурентоспроможність підприємства: оцінка рівня та напрями підвищення: монографія / за заг. ред. О. Г. Янкового. – Одеса: Атлант, 2013. – 470 с.
35. Яновский А.С. Конкурентоспособность товара и товаропроизводителя / А.С. Яновский // Бизнес-Информ. - 1996. - № 5. - С. 21-23.
36. Ярошенко С.П. Принципи конкурентноздатності сфери матеріального виробництва / С.П. Ярошенко // Регіональні перспективи. - 1998. - № 1(2). - С. 37-39.
37. Яхтер А. Підвищення конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства за рахунок упровадження інноваційної діяльності / А. Яхтер // Збірник наукових праць Черкаського державного технологічного університету. Серія: Економічні науки. - 2015. - Вип. 39(1). - С. 132-137.
38. Tripadvisor - сайт для мандрівників. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://www.tripadvisor.ru>