

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри

“ ” (підпис) 20 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
за освітньою програмою 241 «Готельно-ресторанна справа»

на тему: **Організація дозвілля в закладах ресторанного господарства (на прикладі Арт-клубу "Шкаф")**

Виконавець:

студентка _4 курсу, гр.40_
факультету міжнародної економіки
Шайфлер Валерія Сергіївна
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник:

к.п.н, ст.викладач кафедри ТіГРБ
(науковий ступінь, вчене звання)
Мартінова Наталя Степанівна
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Одеса 2020

АНОТАЦІЯ

Шайфлер В.С., «Організація дозвілля в закладах ресторанного господарства (на прикладі Арт-клубу "Шкаф")»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою 241 «Готельно-ресторанна справа» – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2020.

У роботі розглянуто теоретичні та практичні аспекти організації дозвіллевої діяльності у ресторанному бізнесі та їх роль у розвитку та розширенню послуг сучасних закладів ресторанного господарства. Висвітлено особливості організації дозвіллевих програм та розваг для різних груп споживачів. Визначено сучасні тенденції в діяльності закладів ресторанного господарства в Україні.

Проаналізовано підприємство ресторанного господарства Арт-клуб «Шкаф», охарактеризовано його економічний стан та програми дозвілля, а також технологія їх організації у нічному клубі. Проведено оцінку програм дозвілля для молоді у закладах ресторанного господарства м.Одеса – основних конкурентів Арт-клубу «Шкаф».

У роботі проведено оцінку впливу нових програм на ефективність діяльності Арт-клубу «Шкаф» в цілому.

Запропоновано:

- напрями удосконалення організації дозвіллевої діяльності на підприємстві ресторанного господарства Арт-клуб «Шкаф»;
- комплекс необхідних заходів для підвищення попиту на послуги дозвілля клубу;
- пропозиції щодо розвитку та розробки нових дозвіллевих програм та подій у закладі ресторанного господарства.

Ключові слова: заклад ресторанного господарства, арт-клуб, ресторанний бізнес, дозвілля, тематичний захід, анімаційна програма.

ANNOTATION

Shaifler V.S., "Organization of leisure in restaurants (on the example of the Art-Club "Shkaf")"

Qualifying work for obtaining an educational bachelor's degree in specialty 241 "Hotel-restaurant Business" for educational program 241 "Hotel-restaurant Business"

Odessa National Economic University, Odessa, 2020

The theoretical and practical aspects of the organization of leisure activities in the restaurant business and their role in the development and expansion of services of modern restaurants are considered in this work. Features of the organization of leisure programs and entertainments for various groups of consumers are covered.

The restaurant company Art-club "Shkaf" is analyzed and its economic condition and leisure programs, and the technology of their organization in the night club are characterized. The evaluation of leisure programs for young people in the restaurants of Odessa - the main competitors of the Art-club "Shkaf".

The impact of new programs on the effectiveness of the Art-club "Shkaf" as a whole are considered in this work.

Proposed:

- directions of improvement of the organization of leisure activity at the enterprise of restaurant economy of Art-club "Shkaf";
- a set of necessary measures to increase the demand for leisure services;
- proposals for the development and growth of new leisure programs and events in the restaurant.

Key words: restaurant, art club, restaurant business, leisure, thematic event, animation program.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ПОСЛУГ ДОЗВІЛЛЯ В РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ.....	6
1.1. Зміст та роль дозвілля в комплексі послуг сучасного закладу ресторанного господарства.....	6
1.2. Особливості організації програм дозвілля та розваг в закладах ресторанного господарства для різних груп споживачів.....	16
1.3. Сучасні тенденції дозвілльової діяльності в закладах ресторанного господарства.....	24
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ АРТ-КЛУБУ "ШКАФ" З ОРГАНІЗАЦІЇ ДОЗВІЛЛЯ	33
2.1. Організаційно-економічна характеристика Арт- клубу "Шкаф"	33
2.2. Характеристика програм дозвілля в Арт-клубі "Шкаф" та технологія їх організації.....	43
2.3. Оцінка програм дозвілля для молоді в закладах ресторанного господарства та клубах м.Одеси	50
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ДОЗВІЛЛЄВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА НА ПРИКЛАДІ АРТ-КЛУБУ "ШКАФ".....	58
3.1. Напрями удосконалення організації дозвілля в Арт-клубі "Шкаф"	58
3.2. Оцінка впливу нових програм дозвілля на ефективність діяльності Арт-клубу "Шкаф".....	63
ВИСНОВКИ.....	69
Список використаних джерел.....	72
Додатки.....	77

ВСТУП

Ресторанний бізнес є однією із основних складових частин індустрії туризму і гостинності. Створена спочатку для задоволення потреб споживачів система підприємств громадського харчування відображає ступінь економічного розвитку країни, рівень доходів населення і бажання споживачів витратити частину своїх доходів на послуги, що пропонуються підприємствами громадського харчування.

Умови сучасної конкуренції вимагають від підприємств громадського харчування пропозиції найбільш вигідних послуг потенційним споживачам, ніж конкуренти. Організація дозвілля і відпочинку грає в цьому чималу роль. Гості приходять, як правило, не тільки смачно поїсти, а й отримати на деякий час розрядку від сірих буднів і стресів, розслабитися та відпочити.

Практично кожне підприємство громадського харчування використовує музичний супровід, будь то фонова музика, живе виконання артистів або караоке. Але часом цього вже не достатньо для того, щоб задовольнити потреби гостей і бути конкурентоспроможними. Проводячи різноманітні заходи щодо організації дозвілля і відпочинку, підприємство громадського харчування привертає ще більшу кількість споживачів послуг, що сприяє підвищенню привабливості закладу в цілому. Отже, актуальність

Таким чином, **актуальність даної теми** заснована на сучасних тенденціях та підходах до комплексної оцінки розвитку підприємств індустрії гостинності, що базується насамперед на постійному підвищенні якості обслуговування як основного фактора розвитку підприємств сервісу.

У розгляді питань організації надання послуг в закладах ресторанного господарства, зокрема, дозвілля беруть участь багато науковців та авторів як вітчизняних, так і зарубіжних. Основними та найбільш популярними з яких є: П'ятницька Н.О., Галасюк С.С., Єгупова І.М., Архіпов В.В., Русавська В.А., Сало Я.Я., Кравченко А.І., Усіна А.І., Сегеда І.В., Нечаюк Л.І., Радіонова О.М., Петрова І.В., Усов В.В., Бородіна В.В., Радуонова О.М. та інші.

Метою кваліфікаційної роботи є узагальнення теоретичних засад організації дозвілля та відпочинку у закладах ресторанного господарства та розробка заходів щодо підвищення якості послуг з організації розважальних програм на підприємствах громадського харчування.

Відповідно до встановленої мети, визначені **завдання** дослідження:

- 1) визначити зміст поняття «дозвілля» та роль програм дозвілля в комплексі послуг закладів ресторанного господарства;
- 2) вивчити особливості організації програм дозвілля і відпочинку на підприємствах громадського харчування для різних споживчих груп;
- 3) дослідити сучасні тенденції дозвіллевої діяльності в закладах ресторанного господарства;
- 4) проаналізувати господарсько-економічну діяльність Арт-клубу «Шкаф»;
- 5) охарактеризувати програми дозвілля в Арт-клубі "Шкаф" та технологію їх організації;
- 6) здійснити оцінку організації дозвілля і відпочинку в закладах ресторанного господарства в місті Одеса з акцентом на молодь як споживчу групу;
- 7) оцінити вплив послуг дозвілля на діяльність Арт-клубу «Шкаф»;
- 8) розробити рекомендації щодо поліпшення організації дозвілля і відпочинку в закладах ресторанного господарства.

Об'єктом дослідження є процес організації дозвілля в закладах ресторанного господарства.

Предметом дослідження кваліфікаційної роботи є напрями удосконалення організації програм дозвілля та відпочинку в закладах ресторанного господарства на прикладі приватного підприємства «Деликатні Антохи» (Арт-клуб «Шкаф») у місті Одеса.

Теоретичною основою роботи є праці вітчизняних та закордонних учених в області ресторанного менеджменту та маркетингу, організації обслуговування на підприємствах сфери торгівлі та послуг, економічного та

фінансового аналізу, підприємницької діяльності, документи законодавчих та виконавчих органів влади та управління, інші джерела.

Інформаційною базою для роботи послужили нормативно-правові акти в сфері торгівлі та ресторанних послуг, ДСТУ 4281:2004 “Заклади ресторанного господарства. Класифікація” та інші державні стандарти в ресторанному господарстві, статистичні дані галузевих збірників, звітні матеріали та дані ПП «Деликатніе Антохи» (Арт-клуб «Шкаф»), результати спостережень та опитувань працівників Арт-клубу «Шкаф», які проведені нами особисто, а також дані арт-клубу «Триман» та кафе-бару «Молодість».

В процесі роботи використовувались наступні методи дослідження – системний підхід, метод сходження від абстрактного до конкретного, порівняльно-зіставний аналіз, економічний аналіз фінансових показників, спостереження, опитування.

Структура та зміст дипломної роботи: робота складається із вступу, трьох розділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел та додатків.

ВИСНОВКИ

Заклади ресторанного господарства надають споживачам комплекс різноманітних послуг. Основною з яких є послуги з харчування, виготовлення кулінарної продукції та її реалізації. Але не менш важливою послугою у ресторанному бізнесі є послуга з організації дозвілля, яка включає в себе організацію музичного обслуговування, проведення концертів, розважальних програм та вечірок.

Культурно-дозвіллева сфера у закладах ресторанного господарства представлена різноманітним спектром дозвіллевих послуг, що відрізняються за соціальною спрямованістю, формами надання, способами і методами регулювання, організаційно-управлінським і економічним механізмами їхнього розвитку. Проведений аналіз дозвіллевих послуг висвітлив їх широке розмаїття і багатоплановість.

За результатами роботи ми дійшли таких висновків:

1. Головною метою дозвіллевої діяльності є відтворення творчих здібностей, духовної активності і фізичних сил людини, необхідних для її життєдіяльності.

2. Дозвілля є необхідною складовою життя людини. У зв'язку з чим надання дозвіллевих послуг споживачеві у закладах ресторанного господарства варто розглядати як основу реалізації особистісних інтересів, пов'язаних з рекреацією, саморозвитком, самореалізацією, спілкуванням, оздоровленням.

3. Успішна діяльності сучасного закладу ресторанного господарства у наш час досягається за рахунок органічного поєднання якісного обслуговування гостя для задоволення його вподобань в харчуванні та активному відпочинку одночасно. Окрім потужної матеріальної бази, одним із факторів залучення нових й розширення контингенту постійних споживачів є професіоналізм фахівців ЗРГ в організації анімаційних програм. Тому, у даний період характерна поява все більшої кількості закладів

клубного, розважального формату, де шоу-програмам надається надзвичайно велике значення та вони є одним з основних засобів отримання прибутку на підприємстві.

4. Приватне підприємство «Деликатніе Антохи», Арт-клуб «Шкаф» надає споживачам різноманітний спектр послуг, зокрема, з організації дозвілля. Клуб є чудовим місцем для проведення заходів будь-якого формату від гучних вечірок до презентацій та семінарів. Але даний момент економічне положення Арт-клубу «Шкаф» залишає бажає кращого. Дохід від проведення дозвіллевих програм на підприємстві не дуже великий, з кожним роком у закладі значно зменшується рівень прибутку, а витрати на заробітну плату зростають.

5. Деякі підприємства громадського харчування дуже серйозно займаються організацією розважальних та дозвіллевих програм для відвідувачів, особливо молоді, та приділяють їм багато уваги. Аналіз закладів ресторанного господарства в місті Одеса та характеристика їхніх програм дозволяє зробити висновок, що у місті існує декілька підприємств, які є конкурентами для Арт-клубу «Шкаф». Основними з яких можна виділити арт-клуб «Truman» та кафе-бар «Молодість». Конкуренти мають схожий спектр послуг та знаходяться в одній ціновій категорії.

6. Оцінка характеру та рівня надання дозвіллевих послуг на підприємствах громадського харчування дозволила зробити висновки, що грамотно поставлена програма здатна залучити на підприємство громадського харчування чималу кількість відвідувачів, в той же час як нецікава, невміло організована програма може погано відбитися на подальшій діяльності підприємства та його статусі серед інших закладів.

7. Для покращення дозвіллевої діяльності та підвищення прибутку Арт-клубу «Шкаф» у створенні своїх шоу-програм необхідно орієнтуватися на потреби конкретних груп населення, для яких створюється анімаційна програма, формувати імідж та престиж закладу за рахунок створення різноманітних за формою та змістом програм, потрібно приділяти увагу

сучасній молодіжній культурі та підносити рівень обслуговування відвідувачів для того, щоб у гостей було бажання повернутися у заклад ще раз та насолодитися цікавим проведенням свого вільного часу у дружній атмосфері.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація
2. ДСТУ 3862-99 Громадське харчування. Терміни та визначення.
3. ГОСТ 30523-97. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Общие требования.
4. 5 минутные свидания. Что это? [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://davaynasvidanie.ru/pyatiminutniesvidaniya.php>
5. Андренко І. Б. Фінансово-економічний аналіз підприємств туризму: підручник / І. Б. Андренко, Н. М. Влащенко; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. — Х.: ХНАМГ, 2012.
6. Антонова В.А. Ресторанный бизнес: механизм и эффективность управления стратегическим развитием: монография / А.В. Антонова. - Донецк: ДонНУЭТ, 2009. - 277 с.
7. Офіційний сайт Арт-клубу «Шкаф» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://shkaff.od.ua>
8. Офіційна сторінка Арт-клубу «Шкаф» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.facebook.com/ArtClubShkaf>
9. Арт-менеджер [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.profguide.io/professions/art-manager.html>
10. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства.. Навч. пос. - К.: Центр учбової літератури; Фірма «Інкос», 2007. - 280 с
11. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. - К.: Центр учбової літератури, 2009.
12. Беспалов В.М., Вакула А.Ю., Гострик О.М. Информатика для экономистів : навч. посіб. для студентів вищих навчальних закладів економічних спеціальностей / В. М. Беспалов, А. Ю. Вакула, О. М. Гострик [та ін.]. К. : ЦУЛ, 2003.

13. Офіційна сторінка ресторану Вей вей [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.facebook.com/weiwei.ods/>
14. Галасюк С.С. Напрями активізації молодіжного туризму в одеському регіоні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/4508/1/Напрями%20активізації%20молодіжного%20туризму%20в%20Одеському%20%20регіоні.pdf>
15. Герасименко В.Г. Державне регулювання сфери туризму України в контексті процесів євроінтеграції / За заг. ред. В.Г. Герасименко, О.Л.Михайлюк . — К.: ФОП Гуляєва В.М., 2019.
16. Гончар Л.О. Функціональне спрямування культурно-розважальної діяльності вітчизняних ресторанів [file:///D:/загрузки%20браузер/Vmdu_fks_2015_9_8%20\(1\).pdf](file:///D:/загрузки%20браузер/Vmdu_fks_2015_9_8%20(1).pdf)
17. Гончаренко А.Б. Анимационный сервис: учеб. пособие / А. Б. Гончаренко. – СПб.: ФГБОУВО «СПбГУПТД», 2016
18. Гострик О. М. Прогнозування фінансової стійкості підприємства з використанням трендового та кореляційно-регресійного аналізу / О. М. Гострик, Л. О. Бойко, Ю. О. Борох, В. О. Владиченко // Вісник соціально економічних досліджень: зб. наук. пр. / голов. ред. М. І. Зверяков; Одеський держ. екон. ун-т. – Одеса, 2010. – Вип. 38. - С. 238-242.
19. Гострик О.М. Використання сучасних інформаційних технологій для формування звітності підприємств. /Гострик О.М., Малишко В.С., Сотников Ю.М.// Забезпечення якості вищої освіти: проблеми та перспективи розвитку. Матеріали Міжнародної науково-методичної конференції. 8-9 лютого 2018 р. ОДЕСА ОНЕУ. 2018. с. 331-333.
20. Гулиев Н.А. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг: учебное пособие / Н.А. Гулиев, Б.К. Смагулов. – М.: МПСИ, 2011. 238 с
21. Дозвілля в закладах ресторанного господарства [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://koma.ua>.

22. Офіційний сайт гастрономічного порталу CF.UA. Електронний ресурс. – Режим доступу : <https://cf.ua>
23. Офіційний сайт компанії «Ресторатор Україна». Електронний ресурс. – Режим доступу : <https://www.restorator.ua>
24. Завгородня О.Є. Додаткові послуги та інновації в соціокультурному просторі ресторанного бізнесу // Культура України. - 2016. - Випуск 52. - С.129-139.
25. Збірник наукових праць студентів, аспірантів і молодих вчених «Молода наука2014» : у 7 т. / Запорізький національний університет. – Запоріжжя : ЗНУ, 2014.– Т.6. – 356 с.
26. Идей эффективного мероприятия в вашем баре или ресторане [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://delovoymir.biz/5-idey-effektivnogo-meropriyatiya-v-vashem-bare-ili-restorane-bar-tipsamptoolkits-9.html>
27. Исследовать влияние анимационных программ на ресторанную деятельность [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://studfile.net/preview/6171984/page:4/>
28. Кляп М.П. Сучасні різновиди туризму: навч. посіб. /М.П. Кляп, Ф.Ф. Шандор. – К.: Знання, 2011. – 334 с.
29. Кравець О. М.Організація анімаційних послуг в туризмі : навч. посібник/О. М. Кравець, С. І. Байлик ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – 2-ге вид., перероб. і доп. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. – 335 с.
30. Мальська М.П. Міжнародний туризм і сфера послуг: Підручник / М.П. Мальська, Н.В. Антонюк, Н.М. Ганич. - К: Знання, 2008.
31. Міхо О.І. Перспективи використання об'єктів індустрії розваг для розвитку туризму [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://tourlib.net/statti_ukr/miho4.htm
32. Офіційна сторінка кафе-бару «Молодость» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.facebook.com/bar.Molodost/>

33. Офіційний сайт коктейль-бару «Морган» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://morgan-club.business.site>
34. Організація анімаційної діяльності в структурі комплексного туристичного обслуговування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://tourlib.net/statti_ukr/garbera3.htm
35. Петрова І. В. Культурно-дозвільна діяльність в клубних закладах (за матеріалами розвинених зарубіжних країн) / І. В. Петрова. – К., 1998. – 71 с.
36. Петрова І.В. Дозвілля в зарубіжних країнах: Підручник. – К.: Кондор, 2005
37. Подольна В.В. Особливості просування закладу у сфері ресторанного бізнесу / В.В. Подольна, М.В. Вартова // Ефективна економіка. - 2017.
38. Поліщук Л.О. Перспективи розвитку клубів в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [file:///D:/загрузки%20браузер/vdakkkm_2013_3_20%20\(2\).pdf](file:///D:/загрузки%20браузер/vdakkkm_2013_3_20%20(2).pdf)
39. ПП Деликатные Антохи [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://youcontrol.com.ua/ru/catalog/company_details/34736514/
40. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник для вузів. Видання 2-ге, перероб. і доп. / За заг. ред. Проф. Н.О. П'ятницької. – К: Кондор-Видавництво, 2012.
41. Радіонова О. М. Конспект лекцій з курсу «Івент-технології» /О. М. Радіонова; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків:ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015.
42. Розвиток анімації в рекреаційному туризмі [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://buklib.net/books/33967/>
43. Сондер М. Ивент-менеджмент: организация развлекательных мероприятий. Техники, идеи, стратегии, методы: пер. с англ. Д.В. Скворцова; под общ. ред. Стрижак. – Москва: Вершина, 2006.

44. Сучасні event-технології в ресторанному бізнесі [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://tourlib.net/statti_ukr/syngaevska.htm
45. Ткаченко О.П. Менеджмент підприємств ресторанного господарства: навч. пос. / О.П. Ткаченко, С.С. Ткачова; Харк. держ. університет харчування та торгівлі. – Х.: ХДУХТ, 2009.
46. Офіційна сторінка Арт-клубу «Трумен» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.facebook.com/truemanodessa/>
47. Удосконалення надання послуг в ресторані [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.bestreferat.ru/referat-201468.html>
48. Хальцбаур У. Event-менеджмент: пер.с нем. Т. Фоминой – М. : Эксмо, 2007.
49. Экологическая маркировка [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.certicom.kiev.ua/ecomark1.html>
50. Яхтер А.О. Підвищення конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства за рахунок упровадження інноваційної діяльності [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://tourlib.net/statti_ukr/yahter.htm