

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

Кафедра менеджменту організацій

**РЕФЕРАТ**

**кваліфікаційної роботи**

**на здобуття освітнього ступеня магістра**

зі спеціальності 073 "Менеджмент"

за магістерською програмою професійного спрямування

**"Менеджмент організацій**

на тему: **«Інноваційні технології управління ресторанним бізнесом»**

**Виконавець:**

студент факультету менеджменту, обліку та інформаційних технологій

Кім Артем Андрійович \_\_\_\_\_

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

**Науковий керівник:**

д.е.н. проф

(науковий ступінь, вчене звання)

Кузнецова І. О. \_\_\_\_\_

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

ОДЕСА – 2020

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Ресторанний бізнес є важливою сферою національного господарства держави. Він показує найбільші темпи зростання та є привабливим сегментом для підприємців. На ринку ресторанних послуг існує інтенсивна конкуренція, споживач став більш досвідченим, що поставило перед менеджментом цієї сфери послуг цілий ряд нових завдань. Існування в умовах світової пандемії багато в чому ускладнило діяльність підприємців цього сектору. За таких жорстких умов інноваційна складова стає важливою для виживання і розвитку ресторанного бізнесу. Інноваційний фактор на сьогодні є домінуючим при формуванні траєкторії розвитку підприємницької діяльності ресторанної сфери та визначає можливість втриматися в складних умовах. У цьому зв'язку виникає необхідність формування інноваційних технологій управління ресторанним бізнесом, що забезпечить підвищення його конкурентоспроможності та ефективності діяльності підприємства цього бізнесу, що і визначає актуальність обраної теми кваліфікаційної роботи.

**Актуальність** полягає в тому, що запропоновані інноваційні технології нададуть змогу адаптуватися підприємствам ресторанного бізнесу до умов роботи в пандемію.

**Мета** роботи полягає у формуванні інноваційних технологій ресторанного бізнесу для його адаптивності до нових умов господарювання в період пандемії.

Відповідно до мети роботи були досліджені такі **завдання**:

1. визначити компоненти інноваційних рішень в ресторанному бізнесі;
2. проаналізувати тенденції розвитку ресторанного бізнесу;
3. визначити основні фактори, які впливають на розвиток ресторанного бізнесу під час пандемії;
4. проаналізувати інноваційні можливості розвитку ресторанного бізнесу;
5. обґрунтувати інноваційний напрям розвитку сервісу доставки ресторану;
6. обґрунтувати доцільність інноваційної технології безконтактних розрахунків за QR-кодом.

**Об'єкт дослідження** кваліфікаційної роботи – ресторанний холдинг Synergy Group.

**Предметом** дослідження кваліфікаційної роботи є процес формування інноваційних технологій ресторанного бізнесу та оцінювання їх доцільності.

**Наукова новизна** полягає:

отримало подальшого розвитку формалізація вибору виду сервісу доставки рестораном, яку відрізняє комплексне використання методів релевантних витрат та оцінювання значущості ризик-факторів, що надає можливість прийняти обґрунтоване рішення серед існуючих альтернатив.

**Інформаційна база дослідження:** ресторанний холдинг Synergy Group.

**Публікації.** Основні результати роботи опубліковані:

Кім А. А. Технологія управління результативністю підприємства // І.О. Кузнецова, А.А. Кім – Актуальні проблеми менеджменту: матеріали студентської конференції, листопад 2020 р. – Харків, ТОВ ПромАрт, 2020. – С.38-40

**Структура та обсяг роботи.**

Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, двох розділів, висновків, додатків, списку використаних джерел. Повний обсяг роботи становить 70 сторінки.

## **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ**

У першому розділі «Теоретичні основи управління підприємством» розглянуто сутність технології управління в системі суб'єктів бізнесу і її складові. Встановлено що «технологія управління» – це сукупність формалізованих знань про виконання процесу управління, яка вміщує опис методів отримання й перетворення вхідної інформації про стан об'єкта управління та його зовнішнього середовища в управлінські впливи. Розглянуто Основи інноваційного управління, види та концепції. Визначено, ресторанна послуга є комплексною, її якість залежить від багатьох складових (кухня, обслуговування, атмосфера, концепція, бізнес-модель, технології, місце розташування), та інноваційні рішення пов'язані з удосконаленням будь-якої з перерахованих компонентів, оскільки кожен з них,

може підвищити лояльність споживачів і принести успіх бізнесу. Ухвалення ефективних управлінських рішень в ресторанному бізнесі залежить від того, наскільки швидко, ефективно і якісно прийнято рішення про необхідність зміни існуючих стратегії та тактики підприємства з метою адаптації його до нових умов конкретних відносин в ринковому середовищі.

У другому розділі «Аналіз Технології ресторанного бізнесу» було проведено загальну характеристику ресторанного холдингу компанії Synergy Group, яка за досить короткий період створила низку успішних і конкурентоздатних проектів на ринку ресторанних послуг. За методикою А. Томпсона й А. Стрікленда проведено аналіз тенденції розвитку ресторанного бізнесу під час карантину і «зонування» України, який показав що ринок ресторанних послуг значно втратив у прибутковості. Розглянуто фактори впливу пандемії на ресторанний бізнес, які поставили багато нових та складних завдання для вирішення, таких як: збереження персоналу, розвиваюток доставки замовлення, обладнання відкритий майданчик. Особлива складність цих завдань для нещодавно відкритих закладів, так як додаткових коштів на такі впровадження не у всіх є в наявності. Головним критерієм функціонування ресторанного бізнесу в сучасних умовах пандемії стала гнучкість і здатність швидко адаптуватися.

У третьому розділі «Формування сучасних технологій управління ресторанним бізнесом». Проведено аналіз інноваційних можливостей розвитку ресторанного бізнесу та визначено технології, що впливають на успішну діяльність ресторанного бізнесу. Проведено опитування менеджерів ресторанів холдингу Synergy Group та використано метод попарних порівнянь, що встановив, що найбільшу вагу зараз мають технології, пов'язані з роботою в умовах пандемії: служби доставки та використання усіх безконтактних діджиталізованих послуг. Проведено порівняння впровадження власного сервісу доставки та використання послуг агрегаторів з використанням методу релевантних витрат та методики оцінювання значущості ризик-факторів. Доведено, що відкриття сервісу власної доставки є доцільним. Обґрунтовано доцільність технології безконтактного

розрахунку за QR-кодом з використанням апарат нечіткої логіки та проведено оцінювання за основними характеристиками. Визначено, що впровадження технології розрахунку за QR-кодом не є затратним, буде сприяти правилам, що запроваджені під час пандемій, та має перспективи на майбутнє, оскільки сучасні споживачі все більше переходять на використання смартфонів у всіх сферах буденного життя.

## **ВИСНОВКИ**

1. За результатами критичного аналізу наукової літератури визначено, ресторанна послуга є комплексною, її якість залежить від багатьох складових (кухня, обслуговування, атмосфера, концепція, бізнес-модель, технології, місце розташування), та інноваційні рішення пов'язані з удосконаленням будь-якої з перерахованих компонентів, оскільки в кінцевому рахунку, вони можуть підвищити лояльність споживачів і принести успіх бізнесу. Ухвалення ефективних управлінських рішень в ресторанному бізнесі залежить від того, наскільки швидко, ефективно і якісно прийнято рішення про необхідність зміни існуючих компонент обслуговування клієнтів.

2. З використанням методики А. Томпсона й А. Стріклєнда проведено аналіз тенденції розвитку ресторанного бізнесу та встановлено, що:

- ринок ресторанних послуг та громадського харчування до пандемії був одним з найбільш динамічних. Проте у 2020 року з початком пандемії, введення карантину і «зонування» України, обсяг послуг скоротився у два рази, виручка в багатьох закладах зменшилася більше ніж на 50 відсотків;

- до пандемії кількість підприємств громадського харчування перевищила показники попереднього кризового 2013 року. Після пом'якшення карантину не відкрилося приблизно 15% ресторанів.

- висока націнка на страви ресторану не гарантує отримання високого прибутку. Найбільш прибутковими ресторанными блюдами є: кальян, піца, м'ясні страви.

- рівень вхідних бар'єрів можна оцінити як помірний, тому цей бізнес є привабливим.

3. За результатами аналізу ресторанного бізнесу встановлено, що основними факторами, які впливають на його розвиток під час пандемії є:

- більш жорсткі санітарні вимоги;
- необхідність вирішувати проблему збереження персоналу;
- необхідність вирішувати проблему професійних навичок персоналу та швидкість праці;
- необхідність скорочувати витрати

4. Визначено технології, що впливають на успішну діяльність ресторанного бізнесу. З використанням експертного опитування менеджерів ресторанів холдингу Synergy Group та методу попарних порівнянь встановлено, що найбільшу вагу зараз мають технології, пов'язані з роботою в умовах пандемії: служби доставки; безконтактність розрахунків з використанням QR-коду; електронне меню на сайті та в соціальних мережах.

5. Проведено порівняння впровадження власного сервісу доставки та використання послуг агрегаторів. Порівняння проведено з використанням методу релевантних витрат та методики оцінювання значущості ризик-факторів. Доведено, що відкриття сервісу власної доставки є доцільним.

6. Обґрунтовано доцільність технології безконтактного розрахунку за QR-кодом на підставі оцінки її конкурентоспроможності. З цією метою використано апарат нечіткої логіки та проведено оцінювання за трьома характеристиками: конкурентні переваги ресторану, цінність інноваційної технології для споживачів та можливості підприємства її застосувати. Визначено, що впровадження технології розрахунку за QR-кодом не є затратним, буде сприяти правилам, що запроваджені під час користування ресторанами в пандемію, та має перспективи на майбутнє, оскільки сучасні споживачі все більше переходять на використання смартфонів у всіх сферах буденного життя.

## АНОТАЦІЯ

**Кім Артем Андрійович.**

**Інноваційні технології управління ресторанним бізнесом.**

кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності 073 "Менеджмент" за магістерською програмою «Менеджмент організацій» – Одеський національний економічний університет, Одеса, 2020.

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – ресторанний холдинг Synergy Group.

У роботі розглядаються теоретичні основи технології управління в системі суб'єктів бізнесу. Визначено компоненти та складові інноваційних рішень в ресторанному бізнесі. Проаналізовано тенденції розвитку ресторанного бізнесу та виявлено основні фактори, які впливають на розвиток ресторанного бізнесу під час пандемії.

Проаналізовано інноваційні можливості розвитку ресторанного бізнесу та обґрунтовано інноваційний напрям розвитку сервісу доставки ресторану, та доцільність інноваційної технології безконтактних розрахунків за QR-кодом.

**Ключові слова:** система управління; інноваційне управління; ресторанний бізнес; метод попарних порівнянь; метод релевантних витрат; ризик-фактори; безконтактні розрахунки; QR-код.

## ANNOTATION

**Kim Artem Andriyovicha. Innovative technologies of restaurant business management.**

qualification work for a master's degree

in the specialty 073 "Management" in the master's program "Management of Organizations" - Odessa National University of Economics, Odessa, 2020.

The master's qualification work consists of three sections. The object of research is the restaurant holding Synergy Group. "

The paper considers the basics of management technology in the system of business entities. The components and components of innovative solutions in the restaurant business are defined. Analyze trends in the restaurant business and identify the main factors influencing the development of the restaurant business during a pandemic.

Analyze the innovative opportunities for the development of the restaurant business and justify the innovative direction of development of the restaurant delivery service, and the feasibility of innovative technology of contactless payments by QR-code.

**Key words:** management system; innovation management; restaurant business; the method of pairwise comparisons; the method of relevant costs; risk factors; contactless payments; QR-code.