МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри
Давиденко І.В._____
(підпис)
"___"_____2022 р.

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
за освітньою програмою 241 «Готельно-ресторанна справа»

на тему: **Розвиток ринку закладів швидкого обслуговування в м.Одеса**

Виконавець:
студентка _4 курсу, гр.41__
факультету міжнародної економіки
Познякова Анастасія Вячеславівна_____
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

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

Одеса 2022

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. В останні десятиліття ресторанний бізнес охоплювали все нові й нові тенденції. В нашій країні активно почали відкриватися нетрадиційні ресторани і кафе, широкого поширення набули мережі фаст-фудів. Сформувався ринок закладів швидкого обслуговування, який має свою структуру і особливості та розвивається з урахуванням світових тенденцій, не дивлячись на кризові явища, як в Україні в цілому, так й в її регіонах, на місцевих ринках туристичних міст та курортних містечок як частина інфраструктури. В будь-якому разі успішна діяльність і міцність позицій закладів швидкого обслуговування на ринку в сучасних конкурентних умовах потребують необхідності постійного удосконалення існуючої продукції та послуг, відслідковування, аналізу й оперативного реагування на зміну умов і параметрів середовища бізнесу, а також пошуку напрямів сталого розвитку на поточний період та в стратегічній перспективі. Одним із сучасних тенденцій розвитку туристичної індустрії в світі є подієво-гастрономічний туризм, який в стабільні часи завоював велику популярність серед різних груп відпочиваючих та є дуже вигідним напрямом діяльності для різних підприємств ресторанного бізнесу, зокрема, для закладів швидкого обслуговування. Різноманітні заходи подієво-гастрономічного туризму: від організації фудкортів на уікенд до участі у спеціалізованих ярмарках та фестивалях можуть стати прибуткових напрямом розвитку й популяризації послуг закладів швидкого обслуговування міста Одеса, а також сприятимуть створенню образу міста як подієво-гастрономічної дестинації. Послуги закладів швидкого обслуговування як однієї із основних складових туристичної інфраструктури м.Одеса варто розглядати не лише як засіб задоволення фізіологічних потреб у харчуванні туристів, а як спосіб пізнання багатонаціональної культури, традицій великої кількості народів в нашому місті, як мету туристичної подорожі.

Практична значущість роботи полягає у запровадженні в практику закладів швидкого обслуговування заходів, які забезпечують їхній сталий розвиток у короткостроковому періоді в умовах конкуренції. Також запропоновано концепцію подієво-гастрономічного заходу в місті Одеса та її просування за участю закладів швидкого обслуговування. Такі пропозиції надають можливості для розвитку ринку закладів швидкого обслуговування в стратегічній перспективі.

Мета кваліфікаційної роботи полягає в дослідженні теоретичних і практичних засад формування й розвитку ринку закладів швидкого обслуговування в м.Одеса та окремих його підприємств в умовах постійної кризи в поточній ситуації та в перспективі.

При написанні даної роботи були поставлені наступні **завдання:**

- надати характеристику сучасним закладам швидкого обслуговування, визначити їхнє місце на ринку послуг громадського харчування та їхню роль в туристичній інфраструктурі міста;
- визначити теоретичні основи розвитку і ефективного функціонування закладів швидкого обслуговування в сучасних умовах на різних рівнях;
- висвітлити передові тенденції та досягнення розвитку закладів швидкого обслуговування в світі та спрогнозувати їх вплив на вітчизняні заклади;
- здійснити дослідження стану ринку закладів швидкого обслуговування в м. Одеса та оцінити вплив на нього заходів подієво-гастрономічного туризму;
- проаналізувати досвід діяльності закладів швидкого обслуговування в м. Одеса – типових представників ринку;
- оцінити потенціал закладів швидкого обслуговування в м. Одеса для їхнього розвитку в коротко-та довгостроковій перспективі;
- сформулювати завдання сталого розвитку закладів швидкого обслуговування в м. Одеса у поточній діяльності;
- визначити напрями стратегічного розвитку ринку закладів швидкого обслуговування в м. Одеса.

Об'єктом дослідження є ринок закладів швидкого обслуговування в м. Одеса та його окремі заклади – типові представники ринку. **Предмет дослідження** є напрями розвитку ринку закладів швидкого обслуговування в м.Одеса та окремих його підприємств в умовах постійної кризи в поточній ситуації та в перспективі.

Теоретичною основою роботи служать 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, подієвого та гастрономічного видів туризму, 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 3862-99 «Ресторанне господарство. Терміни та визначення», ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» та інші державні стандарти в ресторанному господарстві, статистичні дані галузевих збірників, звіти та програмні документи Одеської міської ради, звітні матеріали та дані кафе «Мангал №1», ресторану швидкого харчування Mr. Chef та ін.закладів, звіти Української асоціації сприяння розвитку винного та гастрономічного туризму в Україні, звітні матеріали та дані туристичних операторів з подієвого та гастрономічного туризму, дані спеціалізованих порталів в сегменті HORECA.

У роботі знайшли своє застосування наступні **методи дослідження:** системний аналіз і синтез, порівняльно-зіставний аналіз, економічний аналіз фінансових показників, графічний метод, огляд літературних джерел, спостереження, опитування.

Структура та зміст дипломної роботи: робота складається із вступу, трьох розділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи 88 сторінок машинописного тексту. Робота містить 14 таблиць, 21 рисунків, список використаної літератури складається із 53 найменування.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Теоретичні засади формування та розвитку ринку закладів швидкого обслуговування»** розглянуто такі питання.

Визначено сутність, роль та функції громадського харчування як складової інфраструктури туризму. Громадське харчування є окремою підсистемою у системі економіки на різних рівня, яка об'єднує функції виробництва, реалізації та організації споживання їжі. Комерційний сектор громадського харчування представлений форматом ресторану.

Зазначено на особливостях функціонування сучасних закладів швидкого обслуговування. У відповідності зі стандартами заклад швидкого обслуговування ресторанного господарства – різновид ЗРГ, де застосовують метод самообслуговування і пропонують обмежений асортимент продукції, що прискорює процес обслуговування. Основні переваги таких закладів: зручність місця розташування; меню; швидкість обслуговування й прийому їжі; ціна. Виявлено особливості розвитку та ефективного функціонування сучасних закладів швидкого обслуговування на різних рівнях, зокрема, на рівні споживача, окремого ЗРГ та туристичної території. На мікрорівні, як індикатори оцінки економічної ефективності ЗРГ, ми виокремили показник рентабельності.

Охарактеризовано тенденції розвитку закладів швидкого обслуговування в світі та їхній вплив на вітчизняні підприємства в умовах високої конкуренції та постійних кризових явищ. Сфера ресторанного бізнесу в Україні, зокрема, в Одеському регіоні та м. Одеса та її складові – ЗРГ – можуть бути самостійними об'єктами туристичних подорожей, що також надасть можливість для кращого впізнання серед споживачів та взагалі їхнього розвитку в довгостроковій перспективі, наприклад за рахунок заходів подієво-гастрономічного туризму.

У другому розділі **«Дослідження стану ринку закладів швидкого обслуговування в м.Одеса»** проведені такі дослідження.

Проведено дослідження стану ринку закладів швидкого обслуговування в м. Одеса та оцінено вплив на нього заходів подієво-гастрономічного туризму. Ринок закладів швидкого обслуговування в м.Одеса нараховує біля 80 закладів. На ринку працюють великі франчайзингові компанії, які працюють по регіонах України в цілому. Концентровано розташовані незалежні брендовані заклади швидкого обслуговування в центрі м.Одеса та поблизу транспортних вузлів. Значний

потенціал у розвитку мають невеликі ЗРГ та фаст-фуди, які розташовані в спальних районах. З точки зору гастрономічного туризму інтерес представляють заклади етнічної спрямованості. Незважаючи на різноманітність представлених закладів, ринок закладів швидкого обслуговування в м.Одеса ще ненасичений; визначено перспективні напрями його розвитку. У розвитку подієво-гастрономічного туризму в м.Одеса значну роль відіграє ресторанний бізнес, зокрема, заклади швидкого харчування, які можуть смачно, швидко, повноцінно та комфортно задовільнити потреби у поповненні енергетичного балансу туристів.

Заклади швидкого обслуговування розташовані доволі концентровано в історичному центрі м.Одеса та поблизу транспортних вузлів (особливо біля залізниці). Серед таких закладів молодий, але популярний ресторан швидкого харчування Mr. Chef або кафе Мангал №1, більш досвідчений заклад – спецілізоване кафе-закусочна, в якій після кризи, повязаної із COVID-19, було переглянуто концепцію розвитку, перейшовши у формат класичного закладу швидкого обслуговування. На прикладі цих закладів було розглянуто особливості управління такими типами закладів ресторанного бізнесу в м.Одеса. Підтверджено, що цей ринок є гнучким, на ньому швидко впроваджуються інновації. Ринок є висококонкурентним, але не дивлячись на загрози постійних криз, перспективним для м.Одеса, зокрема, за рахунок розвитку заходів подієво-гастрономічнго туризму.

У третьому розділі **«Перспективи розвитку ринку закладів швидкого обслуговування в м.Одеса»** надані такі пропозиції.

Визначено перспективи розвитку ринку закладів швидкого обслуговування в м. Одеса. Для підвищення ефективності діяльності ресторану швидкого харчування Mr. Chef та кафе Мангал №1 розроблено пропозиції щодо ефективності господарчо-економічної діяльності закладів. Усі перераховані заходи, мають певні шанси на підвищення товарообігу, а значить на підвищення кінцевих економічних показників результатів господарської діяльності закладів в умовах високої конкуренції, нестабільності цін, інфляції й інших негативних явищ. В залежності від стану фінансово-економічних показників закладів та позицій на ринку кожному з них надані відповідні рекомендації.

Також визначено завдання сталого розвитку закладів швидкого обслуговування в умовах перманентної кризи та високої конкуренції в м. Одеса та напрями стратегічного розвитку ринку закладів швидкого обслуговування в м. Одеса. Один із основних чинників зростання ресторанного сервісу та підвищення ефективності закладу – впровадження інноваційних послуг та оригінальних послуг. Розроблено концепцію та програму гастрономічного фестивалю одеської кухні, створення якого сьогодні буде актуальним і перспективним заходом для просування Одеси та Одеського регіону як туристичної дестинації в цілому та розвитку ринку закладів швидкого обслуговування, зокрема.

ВИСНОВКИ

Узагальнення основних теоретико-практичних аспектів формування та розвитку закладів швидкого обслуговування дало можливість зробити такі висновки:

Громадське харчування є окремою підсистемою у системі економіки на різних рівня, яка об'єднує такі функції виробництва, реалізації та організації споживання їжі, а в сучасних умовах також і заготівлі сировини для її приготування, що обумовлює налагодження кооперативних зв'язків та формує вимоги, стандарти її виробництва. Окрім того, громадське харчування продукує послуги, які класифікуються за численними ознаками як загальними, так і специфічними. Ми з'ясували, що поняття «громадське харчування» та «ресторанне господарство» є тотожними та взаємозамінними, а з 2003 р. більш коректним було використання терміну «ресторанне господарство», згідно Національного стандарту. Діяльність громадського харчування чинить вплив на й інші сфери національного господарства, такі як: охорона здоров'я, освіта, туризм. У процесі комплексного обслуговування туристів ЗРГ відіграють особливо важливу роль і набувають специфічних рис, що дозволяє вважати цей вид господарської діяльності важливою складовою індустрії туризму.

Комерційний сектор громадського харчування представлений форматом ресторану. Нами зазначено на особливостях функціонування сучасних закладів швидкого обслуговування. У відповідності зі стандартами заклад швидкого обслуговування ресторанного господарства – різновид ЗРГ, де застосовують метод самообслуговування і пропонують обмежений асортимент продукції, що прискорює процес обслуговування. Основні переваги таких закладів: зручність місця розташування; меню; швидкість обслуговування й прийому їжі; ціна. Ми встановили, що в дослідженнях та в практичній діяльності немає чіткого уявлення про класифікації закладів типу «фаст-фуд»; нами здійснено таку спробу, приділено увагу інноваційним закладам (наприклад, фрі-фло, фуд-корт та ін).

В процесі дослідження питань забезпечення економічної та ін.видів ефективності ЗРГ в сучасних умовах ми встановили, що наряду з іншими сферами економічної діяльності, ресторанне господарство бере участь в процесах створення валового доходу країни, підвищення добробуту громадян, забезпечення їх потреб у харчуванні та відпочинку, тобто виконує соціально-економічні функції. Рівень розвитку ресторанного господарства виступає індикатором якості життя населення в країні, а створення умов підвищення ефективності підприємницької діяльності у ресторанному господарстві забезпечує виконання цілей і завдань зростання національної економіки. На мікрорівні, як індикатори оцінки економічної ефективності ЗРГ, ми виокремили показник рентабельності. Як правило, багато підприємств швидкого обслуговування, особливо кафе і підприємства вуличної торгівлі, працюють за схемою організації виробництва, постачання

та організації споживання, яка оптимізує час на обслуговування та витрати ЗРГ; але при цьому буває, що страждає якість обслуговування.

Становлення і функціонування закладів швидкого обслуговування в Україні та її регіонах на даний час та найближчій перспективі формується на засадах передового світового досвіду і зорієнтована на демократичний сегмент, який поєднує в собі швидкість та помірність цін і демонструє зростаючий тренд. Зазначимо, що сфера ресторанного бізнесу в Україні, зокрема, в Одеському регіоні та м. Одеса та її складові – ЗРГ – можуть бути самостійними об'єктами туристичних подорожей, що також надасть можливість для кращого впізнання серед споживачів та взагалі їхнього розвитку в довгостроковій перспективі, наприклад за рахунок заходів подієво-гастрономічного туризму.

Нами зроблений аналіз стану та тенденцій розвитку ресторанного господарства та зокрема, ринку закладів швидкого обслуговування, в Україні та в Одесі в сучасних умовах, зокрема ми дійшли таких висновків.

Ресторанний бізнес – одна з найважливіших складових туристичної індустрії в Одесському регіоні та м.Одеса, що має значення й для національного туризму. До пандемії й кількість ЗРГ Одещини, й їхній товарообіг неодмінно показував зростання; але після неї склалася тенденція падіння темпів розвитку ресторанного бізнесу. У переважній більшості у структурі закладів харчування в Одесі переважають кафе та закусочні, розраховані на цільову аудиторію з середнім і нижче середнього прибутком. Популярними є й заклади швидкого обслуговування. На ринку ресторанних послуг Одеси пропонується широкий вибір кухонь, серед яких переважає ярко виражена національна ознака. До 95% закладів – це мікропідприємства з кількістю найманих працівників до 5-10 осіб та товарообігом не більше 2 млн.грн. на рік, хоча вони можуть занижувати свій дохід. Це відображає специфіку управліннями такими закладами.

З урахуванням того, що заклади швидкого харчування позиціонують себе за декількома напрямами, можно вважати, що ринок закладів швидкого обслуговування в м.Одеса нараховує біля 80 закладів. На ринку закладів швидкого обслуговування м.Одеса працюють великі франчайзингові компанії, які працюють по регіонах України в цілому. Концентровано розташовані незалежні брендовані заклади швидкого обслуговування в центрі м.Одеса та поблизу транспортних вузлів (особливо біля залізниці). Значний потенціал у розвитку мають невеликі ЗРГ та фаст-фуди, які розташовані в спальних районах. З точки зору гастрономічного туризму інтерес представляють заклади етнічної спрямованості. Нами зроблено спробу узагальнити типи закладів швидкого обслуговування, які працюють на ринку послуг закладів громадського харчування в м.Одеса. В результаті ми побачили, що незважаючи на різноманітність представлених закладів, ринок закладів швидкого обслуговування в м.Одеса ще ненасичений. Також нами встановлено, що достатньо швидко заклади швидкого обслуговування м.Одеси налаштувалися на утримання клієнтів, підсилили маркетингову

діяльність, впровадили нові форми обслуговування та повертаються до показників «доковідного» періоду, й навіть намагаються перевищити їх. Перспективними для України та Одеського регіону напрямами розвитку у сфері ресторанного бізнесу залишаться тренди, серед яких важливі: національних кухонь; підприємств, що пропонують крафтові страви, втілення здорового способу харчування, приготування страв у присутності замовника, відкриття закладів харчування у форматі casual (т.зв. заклади середнього рівня), своєрідних закладів-фабрик та ринків тощо.

Спираючись на предмет дослідження оцінено вплив на ринок закладів швидкого обслуговування в м.Одеса заходів подієво-гастрономічного туризму, які проводяться в регіоні та місті. Подієво-гастрономічний туризм, як один із перспективних видів розвитку ринку туристичних послуг, є важливою складовою сталого розвитку туристичної сфери України і, зокрема, Одеського регіону. В країні заснована достатня кількість унікальних автентичних гастрономічних турів та фестивалів, які створюють передумови для формування конкурентоспроможного туристичного продукту гастрономічного туризму на міжнародному та внутрішньому ринках. Незважаючи на наявність величезного потенціалу для подієво-гастрономічного туризму саме в Одеському регіоні, він не входить до областей-лідерів зі значною кількістю гастрономічних фестивалів, що проводяться на його території. Також при аналізі характеристик існуючих гастрономічних фестивалів в Одесі та регіоні, було встановлено, що ці заходи на сьогоднішній день не використовують увесь свій потенціал до приваблення туристів зі всієї країни, а носять скоріше локальний характер.

Однак, Одещина є вкрай перспективною площадкою для організації масштабних заходів гастрономічного напрямку, маючи багато важливих чинників для розвитку подієво-гастрономічного туризму в регіоні. Також в Одесі розповсюджені не тільки великі події гастрономічного характеру. Так, в Одесі розвивається запровадження в ЗРГ кулінарних шкіл і майстер-класів. Протягом останніх років в Одесі відбулось відкриття деяких закладів ресторанного господарства, які орієнтовані на економіку вражень, тобто заклади («фестиваль-ресторації»), проводяться гастрономічні тури. У розвитку подієво-гастрономічного туризму в м.Одеса значну роль відіграє ресторанний бізнес, зокрема, заклади швидкого харчування, які можуть смачно, швидко, повноцінно та комфортно задовільнити потреби у поповненні енергетичного балансу туристів. Окремо зазначено на діяльності органів влади Одеси для розвитку ЗРГ, в тому числі й з метою розвитку подієво-гастрономічного туризму.

Ресторан швидкого харчування Mr. Chef може характеризуватися як закусочна із спеціалізацію стритфуд-меню з наданням послуги доставки із середнім рівнем цін. Заклад створений у 2015р., але вже зазнав популярності серед споживачів. Особливістю закладу є те, що він здійснює реалізацію в більшості продукцію власного виготовлення, зокрема, випічку та напої. Нами розрахований показник дотримання асортименту продукції – він складає

86%, це високий показник. Основна спеціалізація закладу – широкий асортимент популярних страв європейської, американської та східної кулінарій. Ресторан швидкого харчування Mr. Chef розташований у центрі міста, розраховано на 75 відвідувачів. Особливістю організації виробної діяльності у Mr. Chef є запровадження елементів концепції «фрі-фло», яка передбачає поряд із традиційними виробничими цехами так звану відкриту кухню, де відбувається приготування їжі.

Mr. Chef в цілому є доволі успішним закладом, на результати діяльності якого практично не вплинула епідемія коронавірусу. Mr. Chef – це заклад цілорічного функціонування. В діяльності закладу спостерігається ярко виражений вплив чиннику сезонності (літні місяці); тяжіння до завантаження добової роботи до періоду 14.00-16.00. Ресторан швидкого харчування Mr. Chef має лінійну структуру управління, яка базується на зосередженні всіх виробничих та управлінських функцій в руках одного керівника. В закладі існує чіткий поділ праці між підрозділами (кухня та зал), одночасно працівники закладу практично завжди працюють в умовах взаємозамінності та сумісництва. В закладі працює у середньому до 16 осіб (влітку); штатна кількість працівників – 12 осіб.

Ресторан швидкого харчування Mr. Chef поки що утримує свої позиції, зокрема, за рахунок асортименту страв, які постійно оновлюються та особистості власника, який є талановитим бізнесменом (отримано найвищій споживчий бал серед основних конкурентів - 4,6), але конкуренція дуже висока. Не дивлячись на чинники, що визначають культуру обслуговування в ресторані Mr. Chef, на наш погляд, в закладі недостатньо приділяється уваги:

- упровадженню прогресивних форм і методів обслуговування;
- розширенню переліку додаткових послуг відвідувачам;
- рівню рекламно-інформаційної роботи.

Кафе «Мангал №1» доволі досвідчений заклад (створений у 2007 року), що є приватним та характеризується нами як заклад швидкого обслуговування із спеціалізацією страв кавказької кухні з наданням послуг харчування, а також послуги доставки готових страв власного приготування. Кафе розташовано у центрі міста, розраховано на більше ніж 90 відвідувачів – разом з літнім майданчиком (зал 60; майданчик – 32) та спеціалізується на стравах вірменської, грузинської та азербайджанської кухні. Заклад характеризується середнім рівнем цін.

Кафе «Мангал №1» пропонує наступні види послуг: обслуговування по кухні, по бару, послуга «покупка напівфабрикатів мангал-меню та випічки закладу», послуга «доставка готових страв», практикувалася організація виїзних заходів - кейтерингу. В кафе обмежений перелік додаткових послуг. Особливість закладу в том, що пропонується достатній асортимент високоякісних виробів складної технології власного виробництва та виготовлення напоїв за національними рецептами. Нами розрахований показник дотримання асортименту продукції – він складає 92%, це дуже високий показник.

Кафе «Мангал №1» останнім часом втрачає прибутки; навіть був зачинений. Однак, заклад залишається рентабельним підприємством: працює на добрій матеріально-технічній базі та має сформоване коло постійних клієнтів. У закладі працює у середньому 20 осіб, цілорічного функціонування. Заклад має лінійну структуру управління, яка базується на зосередженні всіх виробничих та управлінських функцій в руках одного керівника. В кафе «Мангал №1» існує чіткий поділ праці між підрозділами (кухня та зал), одночасно працівники закладу практично завжди працюють в умовах взаємозамінності та сумісництва. Заклад демонструє 1) ярко виражений вплив чиннику сезонності (літні місяці та грудень); 2) тяжіння до завантаження добової роботи закладу до періоду 19.00-24.00, що свідчить про характер закладу.

На результати діяльності кафе «Мангал №1» сильно вплинула епідемія коронавірусу, але власник здійснив переформатування закладу та надав йому «друге» життя, але перед ним стоїть завдання – утримати бізнес; конкуренція на ринку дуже висока: є й прямі конкуренти, конкуренти за національною ознакою (грузинські ЗРГ), потужні конкуренти за ознакою «доставка мангал-меню» (серед основних конкурентів - 4,3). Не дивлячись на чинники, що визначають культуру обслуговування в кафе «Мангал №1», на наш погляд, в закладі недостатньо приділяється уваги:

- удосконалення переліку основних послуг відвідувачам;
- мотивації працівників до кращої роботи, зокрема, для фахівців з доставки;
- підвищенню кваліфікації обслуговуючого персоналу (тренінги, конкурси, дегустації).
- розширенню переліку додаткових послуг відвідувачам.

Наприкінці нами визначено перспективи розвитку ринку закладів швидкого обслуговування в м. Одеса. Для підвищення ефективності діяльності ресторану швидкого харчування Mr. Chef та кафе Мангал №1 нами розроблено пропозиції щодо ефективності господарчо-економічної діяльності закладів. Усі перераховані заходи, мають певні шанси на підвищення товарообігу, а значить на підвищення кінцевих економічних показників результатів господарської діяльності закладів в умовах високої конкуренції, нестабільності цін, інфляції й інших негативних явищ.

Ресторану швидкого харчування Mr. Chef, якиє є доволі успішним та демонструє сильну конкурентну позицію в значній мірі рекомендовано маркетингові напрями удосконалення діяльності. Для кафе Мангал №1, як закладу який має гірші показники діяльності та втрачає конкурентні переваги нами: розроблено рекомендації у частині вдосконалення роботи окремих структурних підрозділів підприємства; розроблено рекомендації щодо вдосконалення управління персоналом; запропоновано впровадження системи клієнтоорієнтованого сервісу. Наведено витрати на впровадження системи, за умов проведення на протязі місяця (4 звичайних та 3 контрольних відвідування «Таємного покупця»). Вони складають 14,5 тис.грн. за місяць.

За розрахунком додаткового доходу у Мангал №1 після впровадження оцінки клієнтського сервісу за методикою «Mystery Shopping» він може складати 31,5 тис.грн. у день. Результати заходів з оцінки якості обслуговування згідно методики Mystery Shopping керівництву кафе Мангал №1 можна застосовувати одразу в декількох сферах, ключових для його подальшого розвитку, зокрема при: прийнятті управлінських рішень, організації навчання та підвищення кваліфікації персоналу, управлінні мотивацією персоналу, створенні та коригуванні стандартів обслуговування.

Також визначено завдання сталого розвитку закладів швидкого обслуговування в умовах перманентної кризи та високої конкуренції в м. Одеса та напрями стратегічного розвитку ринку закладів швидкого обслуговування в м. Одеса. З огляду на те, що на сучасному етапі розвитку сфера ресторанної індустрії є глобальним комп'ютеризованим бізнесом, який базується на інтернет-технологіях та альтернативних online-сервісах, у сучасних умовах вони мають бути максимально задіяні в діяльності підприємств ресторанного бізнесу. Також один із основних чинників зростання ресторанного сервісу та підвищення ефективності закладу – впровадження інноваційних послуг та оригінальних послуг.

Розроблено концепцію та програму гастрономічного фестивалю одеської кухні, створення якого сьогодні буде актуальним і перспективним заходом для просування Одеси та Одеського регіону як туристичної дестинації в цілому та розвитку ринку закладів швидкого обслуговування, зокрема.

АНОТАЦІЯ

Познякова А.В., Розвиток ринку закладів швидкого обслуговування в м.Одеса

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, 2022.

В роботі розглянуто теоретичні засади формування та розвитку ринку закладів швидкого обслуговування. Надано характеристику сучасним закладам швидкого обслуговування, визначено їхнє місце на ринку послуг громадського харчування та їхню роль в туристичній інфраструктурі міста. Визначено теоретичні основи розвитку і ефективного функціонування закладів швидкого обслуговування в сучасних умовах на різних рівнях. Висвітлено передові тенденції та досягнення розвитку закладів швидкого обслуговування в світі та вивчено їхній вплив на вітчизняні заклади.

Також здійснено дослідження стану ринку закладів швидкого обслуговування в м. Одеса та зроблено оцінку впливу на нього заходів подієво-гастрономічного туризму. Проаналізований досвід діяльності закладів швидкого обслуговування в м. Одеса – типових представників ринку – ресторану швидкого харчування Mr. Chef та кафе «Мангал №1». Оцінено потенціал закладів швидкого обслуговування в м. Одеса для їхнього розвитку в коротко-та довгостроковій перспективі.

На основі зроблено дослідження стану ринку закладів швидкого обслуговування в м.Одеса сформульовано завдання сталого розвитку закладів швидкого обслуговування в м. Одеса у поточній діяльності, а також визначено напрями їхнього стратегічного розвитку.

Ключові слова: ресторанне господарство, економічна ефективність діяльності закладів ресторанного господарства, ринок закладів швидкого обслуговування, подієво-гастрономічний туризм

ANNOTATION

Pozniakova A.V., Development of fast food establishments market in Odessa

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, 2022

Diploma thesis deals the theoretical principles of formation and development of the market of fast food establishments. The characteristics of modern fast food establishments are given, their place in the market of public catering services and their role in the tourist infrastructure of the city are determined. Theoretical bases of development and effective functioning of ambulances in modern conditions at different levels are determined. The advanced tendencies and achievements of the development of fast food establishments in the world are highlighted and their influence on domestic establishments is studied.

Also, a study of the state of the market of fast food restaurants in Odesa and an assessment of the impact of events on gastronomic tourism. The experience of fast food establishments in Odesa - typical representatives of the market - fast food restaurant Mr. Chef and cafe «Mangal №1». The potential of ambulance services in Odesa for their development in the short and long term was assessed.

Based on the study of the market of ambulances in Odessa, the task of sustainable development of ambulances in Odesa in the current activities, as well as identify areas for their strategic development.

Key words: restaurant business, economic efficiency of restaurant business, fast food establishments market, event and gastronomic tourism