МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи

на здобуття освітнього ступеня магістр

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

за освітньою програмою «Управління готельним та ресторанним бізнесом»

на тему: «ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНІ АСПЕКТИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ЕТНІЧНИХ РЕСТОРАНІВ»

Виконавець
студент факультету міжнародної економіки
Лє Чан Бао Нгок
(прізвище, ім'я, по батькові)

Науковий керівник
к.е.н., доцент кафедри
туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

(науковий ступінь, вчене звання)
Галасюк Світлана Сергіївна
(прізвище, ім'я, по батькові)

Одеса 2022

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Ресторанний бізнес належить до сфери послуг і є однією з найбільших і найдинамічніших галузей економіки, що грає важливу роль в процесі соціально-економічного розвитку.

На сьогоднішній день конкуренція в ринковій економіці є досить жорсткою. Одним із основних напрямків формування конкурентних переваг підприємств у ресторанному бізнесі є надання більш цікавих та унікальних послуг.

Люди в сучасному житті прагнуть покращити якість свого життя, і це одна з причин зростання тренду харчування поза домом. Люди відвідують ресторани не тільки для того, щоб поїсти, а й для того, щоб приємно провести час із смачною їжею, якісним обслуговуванням та комфортною атмосферою. Зі зростанням глобалізації в останні роки у людей з'явилося більше можливостей для знайомства з культурами різних регіонів світу. Тому підприємствам необхідно диференціювати свої традиційні послуги та продукти поряд із змінами у суспільстві та культурі, з підвищенням споживчого попиту на новий привабливий досвід, щоб наздоганяти тенденції, конкурувати на ринку та не відставати.

Етнічні кухні репрезентують різні національності, традиції та кулінарні культури різних регіонів світу. Етнічні ресторани пропонують місцевим мешканцям та туристам можливість познайомитися з кухнею різних країн.

Відкриття етнічних ресторанів з кухнею різних країн світу дозволяє урізноманітнити пропоновані послуги на ринку, створити унікальність та особливість закладів та залучати більше клієнтів. Розвиток етнічної ресторанної індустрії пов’язаний з туризмом та міграцією, також з широким висвітленням культурною та публіцистичною пресою різноманітних кулінарних особливостей народів світу, цікавих як різноманітністю так і своєю самобутністю.

Таким чином, вивчення тенденції розвитку етнічних ресторанів дуже важливе для розвитку та різноманітності в ресторанному бізнесі.

Мета дослідження. Метою кваліфікаційної роботи є розробка комплексу рекомендацій щодо удосконалення функціонування ресторану азіатської кухні, у тому числі підвищення якості послуг, що сприяє їх конкурентоспроможності та ефективності господарської діяльності.

Завдання дослідження:

- визначити сутність етнічних ресторанів та їх різновиди;
- вивчити особливості функціонування ресторанів з азіатською кухнею;
- досліджувати світовий та національний досвід розвитку ресторанів з азіатською кухнею;
- розглянути загальну характеристику та специфіку функціонування ресторану «Golden Rice»;
- провести аналіз якості наданих послуг та обслуговування в ресторані «Golden Rice»;
- проаналізувати динаміку виробничо-економічної діяльності ресторану «Golden Rice»;

- оцінити конкурентну позицію «Golden Rice» на ринку послуг ресторанів з азіаткською кухнею м.Одеси;
- розробити комплекс заходів щодо вдосконалення функціонування ресторану «Golden Rice»;
- економічне обґрунтування окремих пропонованих заходів.

Об'єкт дослідження є процес функціонування етнічних ресторанів.

Предмет дослідження – сукупність теоретичних та практичних аспектів, пов'язаних з можливістю удосконалення функціонування ресторану азіатської кухні «Golden Rice».

Методи дослідження. Дослідження виконані на основі літературних джерел, які пов'язані з діяльністю підприємств ресторанного господарства та оцінкою якості послуг, що надаються. Основними методами дослідження є логічні та емпіричні методи, абстрактно-логічний метод (теоретичні узагальнення та формулювання висновків), метод порівняння, економіко-статистичний, графічний тощо.

Інформаційна база дослідження. Теоретичну базу досліджень становлять законодавчі та нормативні документи, інтернет-сайти, підручники, навчальні посібники, монографії, статті та інші видання багатьох вітчизняних та зарубіжних вчених, як Ахіпов В. В., П'ятницька Н.А., Мальська М. П., С.С. Галасюк, Лук'янов В.О, Гриценко О. І., A. Elizabeth Sloan і багато інших.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи становить 90 сторінках комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 75 сторінках. Робота містить 16 таблиць, 4 рисунків.

Апробація результатів дослідження. Тема кваліфікаційної роботи сформована відповідно до напрямів науково-дослідної роботи кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу ОНЕУ. Основні результати кваліфікаційної роботи опубліковані у такі статті: «Organizational and economic aspects of ethnic restaurants' functions», International Scientific and Practical Conference. Tokyo, Japan, 2022.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі ***«Теоретичні аспекти функціонування етнічних ресторанів»*** розглянуто сутність етнічних ресторанів та їх різновиди, особливості функціонування етнічних ресторанів з азіатською кухнею, а також світовий та національний досвід розвитку ресторанів з азіатською кухнею.

У другому розділі «***Організаційно-економічні аспекти функціонування ресторану Golden Rice»*** проаналізована загальна характеристика та специфіка функціонування ресторану, його якості наданих послуг та обслуговування, також динаміка виробничо-економічної діяльності закладу.

У третьому розділі «***Рекомендації, спрямовані на організаційно-економічний розвиток ресторану Golden Rice***» проведено аналіз конкурентної позиції Golden Rice на ринку послуг ресторанів з азіатською кухнею м. Одеси. Запропоновано комплекс рекомендацій щодо вдосконалення функціонування ресторану, зробили економічне обґунтування окремих пропонованих заходів.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Розглянуто теоретичні аспекти функціонування етнічних ресторанів. Визначили сутність етнічних ресторанів та їх різновиди. За тематичною спрямованістю ресторани поділяються на два види – класичні та концептуальні. Концептуальні ресторани, в свою чергу, можуть бути тематичними на етнічними (ресторанами національної кухні). Концептуальні ресторани поділяються на тематичні і національні (етнічні). Етнічні кухні представляють різні національності, традиції та кулінарні культури різних регіонів світу. Етнічні ресторани пропонують місцевим мешканцям та туристам можливість познайомитися з культурою та кухнею різних країн.

Особливістю етнічних ресторанів є максимальне додержання етнічних традицій певного народу не тільки в меню, а й інтер'єрі, музичному супроводі, навіть у назві заклади та одязі персоналу. Щоб називатися етнічним рестораном, одного меню не достатньо, всі елементи концепції необхідно відповідати іміджу закладу.

2. Вивчили особливості функціонування етнічних ресторанів з азіатською кухнею. Азіатська кухня дуже різноманітна, кухня кожної країни має свою специфіку, проте існують і схожості. Японська кухня – одна із найпопулярніших у світі. Основу страв японської кухні становлять рис, овочі, риба та морепродукти. Китай – країна з найбільшою площею та найбільшим населенням у світі. Тому кухня цієї країни надзвичайно багата та різноманітна. У кожному регіоні, залежно від клімату, а також джерела біорізноманіття, будуть відмінності в інгредієнтах та способах обробки. Крім японської та китайської кухні, в'єтнамська кухня теж досить відома по всьому світу. В інтер'єрі, в азіатських ресторанах воліють використовувати елементи декору з дерева та бамбука.

3. Вивчили світовий та національний досвід розвитку ресторанів з азіатською кухнею. Азіатська кухня у всьому своєму різноманітті давно завоювала популярність за межами Азії. Згідно з звітом Ethnic Food & Beverage Consumer Report від Technomic за 2018 рік, китайська кухня є найпопулярнішою та улюбленою азіатською кухнею, яку вибрали 86%, за нею слідує японська кухня з 50%. Тайська, корейська, індійська, в'єтнамська, індонезійська, філіппінська та малайзійська завершують список (у порядку спадання). Більшість азіатських ресторанів в Україні – це змішана кухня, де пропонуються не лише страви з однієї певної країни, мало які ресторани спеціалізуються на якихось конкретних напрямках кухні або на національних кухнях. Також пропонують не лише традиційні страви, а й страви у стилі фюджн чи страви паназіатської кухні.

4. Надано загальну характеристику та специфіку функціонування ресторану «Golden Rice», його організаційної структури управління та чисельність співробітників. Також розглянули вплив воєнної ситуації на функціонування закладу.

5. Проведено аналіз якості наданих послуг та обслуговування у ресторані «Golden Rice». Для вивчення оцінки задоволеності відвідувачів якістю надання послуг у ресторані «Golden Rice» ми дослідили відгуки відвідувачів в Інтернеті на сайті https://www.tripadvisor.com, відгуки на Google та на Facebook. Відвідувачі не тільки похвалили автентичний смак страви, що «все такі ж як саме у В'єтнамі та Тайланді» або «найсмачніші серед усіх азіатських ресторанів, які відвідали», їм також

подобається цікава подача деяких страв. Якість обслуговування та професійність обслуговуючого персоналу оцінювали на високому рівні. Офіціанти дуже ввічливі, приємні, уважні, вишукані в рухах, зроблять максимум, щоб поринути в атмосферу азіатської кухні.

6. Досліджували динаміку виробничо-економічної діяльності ресторану «Golden Rice». Аналіз фінансово-економічних показників діяльності підприємства дозволяє оцінити результативність роботи та ефективності функціонування підприємства. Результат аналізу основних показників діяльності ресторану «Golden Rice» за період січень 2021 – червень 2022 року. показує нестабільну зміну прибутку підприємства за 3 півріччям. Це через вплив пандемії COVID-19 у 2021 році та воєнної ситуації у 2022 році.

7. Проведено аналіз конкурентної позиції Golden Rice на ринку послуг ресторанів з азіатською кухнею м. Одеси, також його конкурентоспроможність. Проведено аналіз рівня задоволеності відвідувачів ресторану «Golden Rice» та його 2 конкуренти – «Viet Corner» та «Krabi». З метою виявлення сильних та слабких сторін, також можливості та зовнішні загрози, було проведено SWOT-аналіз конкурентоспроможності ресторану «Golden Rice».

8. Для підвищення якості послуг у ресторані «Golden Rice», керівництву підприємства запропоновано:

– прикрашати ресторан під час свят, у тому числі і в'єтнамських традиційних, щоб інтер'єр видозмінювався, клієнти відчували новизну та святковий настрій;

– скласти плейлист так, щоб музика вписується у загальну концепцію закладу;

– поставити музичні колонки у кутку поруч із кухнею і поставити бамбукові жалюзі щоб закрили вид на кухні із залу тільки залишити достатньо місця для подачі замовлені страви офіціанту. Це допоможе зменшити шум із кухні до зали, не заважати відвідувачів проводити свій час у закладі, від цього вирішуються скарги відвідувачів щодо цього питання;

– регулярно перевіряти справність обладнання та своєчасно усувати проблеми;

– удосконалити оформлення меню;

– додати дитяче меню;

– розширювати асортимент пропонованих страв та напоїв;

– проводити тренінги для обслуговуючого персоналу, спрямовані не лише на навчання професійних навичок, а й на підвищення рівня англійської мови;

– приділяти увагу мотивації та стимулюванню персоналу;

– попросити відвідувачів залишити свої відгуки на сайті Tripadvisor, якщо побачить, що вони залишилися задоволеними під час відвідування ресторану. Для того, щоб гостям зручніше зайти в Tripadvisor та залишити відгуки, можна роздрукувати наклейки з QR-кодом та наклеїти їх на серветницях кожного столу.

9. Очікуємо у 2023 року, якщо ситуація буде стабільною, ресторан працюватиме у нормальному режимі, очікуваний дохід за 2023 рік від реалізації рекомендованих нових страв та напоїв складає 379,6 тис. грн. Крім цього, очікуємо,

що виконання інших рекомендацій також дозволить збільшити дохід ресторану у І півріччя 2023 року не менше ніж на 2% у середньому порівняно з І півріччям 2022 року, тобто 31,61 тис. грн.

АНОТАЦІЯ

Лє Чан Бао Нгок, «Організаційно-економічні аспекти функціонування етнічних ресторанів».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за магістерською програмою «Управління готельним та ресторанним бізнесом», Одеський національний економічний університет. м. Одеса, 2022 рік.

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об’єкт дослідження – процес функціонування етнічних ресторанів.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти функціонування етнічних ресторанів, сутність етнічних ресторанів та їх різновиди, особливості функціонування ресторанів з азіатською кухнею, світовий та національний досвід розвитку ресторанів з азіатською кухнею.

Проаналізовано загальна характеристика та специфіка функціонування ресторану «Golden Rice», якості наданих послуг та обслуговування в ресторані, його динаміка виробничо-економічної діяльності, конкурентна позиція «Golden Rice» на ринку послуг ресторанів з азіатською кухнею м.Одеси.

Запропоновано рекомендації щодо підвищення якості послуг у ресторані «Golden Rice». Надано рекомендації щодо підвищення кваліфікації персоналу шляхом проведення тренінгів та проведення англійських занять для обслуговуючого персоналу. Запропоновано рекомендації щодо покращення якості послуг та обслуговування, удосконалити оформлення меню та підвищити репутацію закладу.

Ключові слова: ресторанний бізнес, етнічний ресторан, ресторан азіатської кухні, якість послуг, якість обслуговування.

ANNOTATION

Le Tran Bao Ngoc, "Organizational and economic aspects of the functioning of ethnic restaurants”.

Qualification work for obtaining a master's degree in specialty 241 "Hotel and restaurant business" under the master's program "Management of hotel and restaurant business", Odesa National Economic University. Odesa, 2022.

The master's qualification work consists of three sections. The object of the study is is the operation system in ethnic restaurants.

Diploma thesis deals with theoretical aspects of the functioning of ethnic restaurants, the definition of ethnic restaurants and their variety, the peculiarities of the functioning of restaurants with Asian cuisine, the worldwide and national development of restaurants with Asian cuisine.

The author analyzed general characteristics and specifics in operation of the restaurant "Golden Rice", the service quality in the restaurant, its dynamics of production and economic activity, the competitive position of "Golden Rice" on the market of restaurants with Asian cuisine in Odessa.

Based on the analysis results, a number of recommendations were given in order to improve the quality of services at "Golden Rice" restaurant. There were also recommendations on improving the qualifications of staff with trainings and English course

for service personnel, improving the menu and also increase the restaurant's reputation in the market.

Keywords: restaurant business, ethnic restaurant, Asian restaurant, service quality.