

**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: «Удосконалення технології управління діяльністю підприємства громадського харчування»

Виконавець:
студентка ФМОІТ
Ву Хань Хуен

/підпис/

Науковий керівник:
к.е.н., доц.
Карпенко Юлія Валентинівна

/підпис/

ОДЕСА – 2022

ВСТУП

Актуальність теми. У висококонкурентних умовах підприємства галузі громадського харчування відшукують ефективні способи не просто утриматися на ринку, але й зміцнити власну ринкову позицію. Це можливо здійснити шляхом обслуговування споживачів у спосіб, кращий за конкурентів. Удосконалення обслуговування в ресторанах можна реалізувати у тому числі за рахунок використання сучасних управлінських технологій. Одною з них є технологія постійного удосконалення, що ґрунтується на концепціях ошадливого управління та шість сігма.

Метою кваліфікаційної роботи є вивчення теоретичних основ розробки технологій управління підприємством, а також практичне застосування отриманих теоретичних знань у формуванні пропозицій з удосконалення технології управління ТОВ «Вінсіна».

Завданнями роботи є:

- визначити сутність поняття «технологія управління» за різними науковими підходами;
- проаналізувати стан галузі громадського харчування України та вивчити фактори зовнішнього середовища, що впливають на діяльність кав'ярень та ресторанів;
- розробити пропозиції щодо удосконалення технології управління ТОВ "Вінсіна".

Об'єктом дослідження у кваліфікаційній роботі є підприємство громадського харчування ТОВ "Вінсіна".

Предметом дослідження є процес формування технології управління підприємством.

Методи досліджень, використані в кваліфікаційній роботі, включають: метод абстрагування (для уточнення сутності поняття «технологія управління»); метод PESTLE -аналізу (для вивчення факторів зовнішнього середовища, що впливають на діяльність підприємств галузі громадського харчування), метод стратифікації (для виявлення процесу, що буде об'єктом удосконалення), діаграму Парето (для виявлення причин невдоволення клієнтів процесу обслуговування «на виніс»), правила пріоритетів STR та Ddate (для встановлення черговості обробки замовлень), модель управління запасами з постійним обсягом (для управління запасами продуктів ресторану), елементи технології постійного удосконалення, що має в основі ошадливе управління та шість сігма, а саме: SIPOC – аналіз, причинно-наслідкова діаграма Ісікави, блок-схема розгортання процесу, контрольні карти (для аналізу та удосконалення процесу обслуговування клієнтів «на виніс»).

Наукова новизна дослідження полягає в розробці методичного підходу до удосконалення технології управління діяльністю підприємства, що на відміну від існуючих покращує операційній процес за фазами моделі DMAIC.

Практична значимість роботи полягає в можливості використання розроблених рекомендацій для удосконалення технології управління підприємства громадського харчування.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (50 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 87 сторінок. Основний зміст викладено на 82 сторінках. Робота містить 26 таблиць, 28 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Теоретичні аспекти формування технології управління діяльністю підприємства»** досліджено сутність поняття «технологія управління», вивчено основні класифікаційні підходи до технологій управління, розглянуто призначення та особливості застосування сучасних технологій управління.

У другому розділі **«Аналіз зовнішнього та внутрішнього середовища ТОВ «Вінсіна»»** проаналізовано галузь громадського харчування України, вивчено фінансовий стан та досліджено проблемні аспекти діяльності ТОВ «Вінсіна».

У третьому розділі **«Розробка пропозицій щодо удосконалення управлінської технології ТОВ «Вінсіна»»** обґрунтовано цілі покращення операційного процесу обслуговування «на виніс» ТОВ «Вінсіна», розроблено заходи щодо оптимізації часу виконання замовлення та заходи щодо дотримання умов замовлення, а також оцінено їх ефективність.

ВИСНОВКИ

За результатами проведеного в кваліфікаційній роботі дослідження зроблено наступні висновки:

1. Розгляд основних наукових підходів до встановлення сутності технології управління дозволив встановити наявність таких основних її тлумачень: як способу перетворення інформації на управлінські дії, як комплексу функцій управління, як сукупності операцій / процедур управління та як сукупності формалізованих знань про виконання процесу управління. Пропонуємо зупинитися на останньому підході та під технологією управління розуміти систему знань про виконання процесу управління, що складається з вимог до фаху управлінських робітників, опис методів перетворення інформації про стан середовища, як зовнішнього, так і внутрішнього, на управлінські впливи, що здійснюється з метою реалізації цілей підприємства.

2. Підприємства галузі громадського харчування вже кілька років поспіль зіштовхуються з суттєвими складнощами функціонування. Багато з них встояли підчас пандемії, але не змогли вижити в умовах військового стану, залишилися без фінансових резервів та професійного персоналу. Разом з тим, за останній рік відбулися і відкриття нових ресторанів в різних форматах, і збільшення обсягів реалізації вже існуючими закладами громадського харчування. Отже,

найбільшого впливу на підприємства галузі мають політичні та економічні фактори, серед яких найбільш вагомими є стабільність військово-політичної ситуації, а також динаміка фінансових результатів ресторанних закладів.

3. Аналіз проблемних аспектів обслуговування дозволив встановити, що об'єктом удосконалення повинен бути процес обслуговування клієнтів «на виніс». Запропоновано покращити даний процес за рахунок використання технології постійного удосконалення, що спирається на технології «шість сігма» та «ощадливе управління». За фазами моделі DMAIC було встановлено цілі удосконалення операційного процесу обслуговування «на виніс» – оптимізацію часу виконання замовлення та дотримання умов замовлення. Було виявлено варіації часу замовлення та умов виконання замовлення клієнтів рестораном, проаналізовано їх та виявлено основні причини. Для усунення причин відхилень запропоновано заходи: формалізація процесу прийняття та видачі замовлень, зміна правила пріоритетів черговості обробки страв, заміна моделі управління запасами. За результатами запропонованих заходів скорочено час виконання замовлення та забезпечено дотримання умов замовлення.

АНОТАЦІЯ

Бу Хань Хуен, «Удосконалення технології управління діяльністю підприємства громадського харчування»,
кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 073 "Менеджмент" за магістерською програмою «Менеджмент організацій»,
Одеський національний економічний університет
м. Одеса, 2022 рік

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – підприємство ТОВ "Вінсіна", підприємство громадського харчування.

У роботі визначаються теоретичні аспекти формування технології управління діяльністю підприємства, у т.ч. вивчено призначення та особливості застосування сучасних технологій управління.

Проаналізовано галузь громадського харчування України та встановлено фактори, що в найбільшому ступені впливають на діяльність підприємств.

Розроблено пропозиції щодо удосконалення управлінської технології ТОВ «Вінсіна», у т.ч. заходи щодо оптимізації часу виконання замовлення та дотримання умов замовлення.

Ключові слова: технологія управління, галузь громадського харчування України, PESTLE-аналіз, метод стратифікації, модель управління запасами з постійним обсягом, SIPOC – аналіз, діаграма Ісікави, блок-схема розгортання процесу, контрольні карти.

ANNOTATION

Wu Han Huen, « Improvement of public catering enterprise's management technology»,
thesis for Master degree
in specialty 073 «Management » under the program «Management of Organizations»,
Odessa National Economic University
Odessa, 2022

The master's qualification work consists of three chapters. The object of the research is company LLC "Vincina", a catering company.

The work defines the theoretical aspects of the formation of technology for managing the company's activities, including the purpose and features of the application of modern management technologies are studied.

The catering industry of Ukraine has been analyzed and the factors that have the greatest influence on the activities of enterprises have been identified.

Proposals for improving the management technology of Vinsina LLC have been developed, including measures to optimize order fulfillment time and compliance with order conditions.

Keywords: management technology, catering industry of Ukraine, PESTLE analysis, stratification method, inventory management model with constant volume, SIPOC analysis, Ishikawa diagram, flowchart of process deployment, control charts.