

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

Кафедра економіки, права та управління бізнесом

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня магістр
зі спеціальності 076 «Підприємництво та торгівля»
за освітньою програмою професійного спрямування «Економіка, планування та
управління бізнесом»
на тему: «УПРАВЛІННЯ СТІЙКІСТЮ БІЗНЕСУ В УМОВАХ
ЦИФРОВІЗАЦІЇ (НА ПРИКЛАДІ ПП КУТУЗОВ В.В.)»

Виконавець:

Студент ФЕУП

Кутузов Олександр Володимирович_____

Науковий керівник:

к.е.н., старший викладач

Подмазко Олексій Михайлович_____

Одеса – 2024

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Цифровізація стала ключовим фактором трансформації бізнес-процесів у різних сферах діяльності, включаючи ресторанний бізнес. Особливо це стосується малих та середніх підприємств, таких як кафе-бари, де успішне впровадження новітніх технологій може суттєво вплинути на їх стійкість та конкурентоспроможність.

Поширення цифрових технологій значно змінює бізнес-середовище, створюючи нові можливості для оптимізації управлінських процесів, зниження витрат та підвищення ефективності діяльності підприємств.

В умовах глобалізації, швидких змін у споживчих перевагах та постійного впливу зовнішніх чинників, таких як економічні коливання та кризові ситуації, забезпечення стійкості бізнесу набуває особливої значущості. Цифрові технології відкривають нові горизонти для підприємств у створенні адаптивних та гнучких моделей управління, що дозволяє швидко реагувати на зміни в зовнішньому середовищі та мінімізувати ризики.

Особливо це стосується ресторанного бізнесу, який зазнає значних змін під впливом цифровізації. Впровадження новітніх технологій в управлінні кафе чи ресторанами допомагає автоматизувати процеси, знижувати витрати та покращувати взаємодію з клієнтами. У той же час, врахування специфіки ресторанного ринку України, зокрема, впливу воєнного стану, робить тему дослідження особливо актуальною, оскільки цифрові рішення здатні не лише підвищити ефективність роботи підприємства, а й забезпечити його стійкість в умовах невизначеності.

Дослідження цієї теми має велике значення для практичної діяльності підприємців у сфері ресторанного бізнесу. Розгляд теоретичних аспектів, аналіз поточного стану та пропозиції щодо покращення бізнес-процесів через впровадження цифрових технологій допоможе сформулювати рекомендації для підвищення стійкості підприємства в умовах сучасних економічних викликів.

Вивчення питання управління стійкістю бізнесу в умовах цифровізації внесли такі українські дослідники, як: Домбровська С. та Горбаченко М. [9], Собчишин В. та Дроботя Я. [10], Юдіна С., Галаганов В. та Стребіж М. [13], Коваль О. та Літус П. [14], Лапін А., Грінчук І. та Терещук В. [15] та інші.

Незважаючи на велику кількість досліджень по даному напрямку питання управління стійкістю ресторанного бізнесу в умовах цифровізації досі досліджено лише частково. Необхідність інтеграції цифрових технологій в управління стійкістю підприємств ресторанного бізнесу, з урахуванням їх специфіки, потребує додаткового дослідження.

Мета кваліфікаційної роботи – теоретичні, методичні та прикладні аспекти упр розробці ефективної стратегії авління стійкістю бізнесу ПП Кутузов В.В. в умовах цифровізації.

Для виконання поставленої мети необхідно виконати наступні **завдання**:

- дослідити теоретичні основи управління стійкістю бізнесу;
- вивчити методи та інструменти управління стійкістю бізнесу;
- проаналізувати вплив цифровізації на процеси управління стійкістю бізнесу;
- проаналізувати фінансово-господарську діяльність ПП Кутузов В.В.;
- оцінити поточний стан ресторанного ринку в Україні;

- проаналізувати внутрішнє середовище та визначити можливості для впровадження цифрових рішень у ПП Кутузов В. В.;
- обґрунтувати доцільність впровадження комплексної програми автоматизації бізнес-процесів за допомогою CRM-системи;
- розглянути показники ефективності впровадженого проєкту цифровізації та його впливу на стійкість бізнесу;
- дослідити ризики впровадження проєкту цифровізації в умовах воєнного стану.

Об'єкт дослідження – процес управління стійкістю бізнесу в умовах цифровізації ПП Кутузов В.В..

Предмет дослідження – сукупність теоретичних та прикладних аспектів управління стійкістю бізнесу в умовах цифровізації.

Методи дослідження. Серед загальнонаукових методів застосовано аналогію, системний аналіз та формалізацію для вивчення процесів управління стійкістю бізнесу в умовах цифровізації. Логічна абстракція була використана через методи аналізу і синтезу, а також індукцію та дедукцію для обробки та узагальнення отриманих результатів. До економіко-математичних методів віднесено факторний і системно-структурний аналіз для дослідження взаємозв'язків між різними елементами бізнес-процесів. Для економіко-статистичного аналізу використано табличні та графічні методи, а також групування й класифікацію даних для оцінки фінансово-господарської діяльності підприємства. Маркетингові методи, зокрема SWOT-аналіз, застосовувались для вивчення конкурентного середовища та визначення сильних і слабких сторін кафе-бару, а також можливостей для його розвитку. Для оцінки ефективності цифрових рішень використовувалась експертна діагностика, що включала методи ранжирування, порівняння та оцінювання. Для обробки й аналізу інформації використовувались комп'ютерні програми, зокрема Microsoft Excel для проведення статистичних і математичних розрахунків.

Інформаційну базу дослідження складають наукові публікації та монографії українських і зарубіжних вчених; нормативно-законодавчі акти України; матеріали наукових конференцій; звіти і аналітичні матеріали, опубліковані державними органами, агентствами та установами, які здійснюють моніторинг економічної ситуації в Україні та світовому ринку ресторанних послуг.

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістр складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (54 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 76 сторінок. Основний зміст викладено на 69 сторінках. Робота містить 15 таблиць, 6 рисунків.

Публікації та апробація результатів дослідження. За результатами проведених досліджень опубліковані тези.

Подмазко О. М., Кутузов О. В. Штучний інтелект як інструмент підвищення конкурентоспроможності ресторанного бізнесу. *Економіко-правові аспекти господарювання: сучасний стан, ефективність та перспективи*: матеріали X Міжнародної науково-практичної конференції (Одеса, ОНЕУ, 4-5 жовтня 2024 р.). Одеса, 2024. С. 740-741.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі *«Теоретичні аспекти управління стійкістю бізнесу»* охарактеризовано сутність управління стійкістю бізнесу, визначено методи та інструменти управління стійкістю бізнесу, проаналізовано вплив цифровізації на процеси управління стійкістю бізнесу.

У другому розділі *«Аналіз поточного стану ПП Кутузов В.В. та перспектив його розвитку за рахунок цифровізації»* проаналізовано фінансово-господарської діяльності суб'єкта підприємництва, надано оцінку поточного стану ресторанного ринку в Україні, проаналізовано внутрішнього середовища та можливостей впровадження цифрових рішень.

У третьому розділі *«Пропозиції щодо покращення стійкості ПП Кутузов В.В.»* Обґрунтовано доцільність впровадження в діяльність суб'єкта підприємництва комплексної програми автоматизації бізнес-процесів на основі CRM, оцінено показники ефективності проекту цифровізації та його впливу на стійкість бізнесу, запропоновано шляхи управління ризиками проекту цифровізації в умовах воєнного стану.

ВИСНОВКИ

1. Стійкість бізнесу є багатогранною категорією, яка охоплює здатність підприємства адаптуватися до змін середовища, зберігати рівновагу та забезпечувати довгостроковий розвиток. Основними характеристиками стійкості є фінансова стабільність, адаптивність до змін і здатність до інновацій. Успішне управління стійкістю потребує системного підходу, що включає стратегічне планування, моніторинг зовнішніх і внутрішніх ризиків та ефективне використання ресурсів.

2. Методи управління стійкістю включають стратегічне планування, розробку антикризових заходів, аналіз фінансових показників і використання скорингових моделей для прогнозування ризиків. Серед інструментів виділяються системи автоматизації бізнес-процесів, аналітичні платформи для оцінки ризиків, а також методики фінансового менеджменту, які дозволяють забезпечувати рівновагу між прибутковістю та ризиками.

3. Вплив цифровізації в управлінні стійкістю бізнесу виявляється через автоматизацію, оптимізацію витрат і посилення адаптивності підприємств. Цифрові інструменти, такі як системи аналізу великих даних, платформи для управління проектами та інтернет речей, дозволяють підвищувати ефективність прийняття управлінських рішень, скорочувати операційні витрати та мінімізувати ризики. Успішне використання цих технологій сприяє підвищенню конкурентоспроможності, забезпеченню прозорості бізнес-процесів та збереженню стабільності навіть у кризових умовах.

4. Основні показники діяльності Караоке-бару «Чайка» за 2022–2024 роки демонструють змішані результати. Чистий дохід зріс на 3,9%: з 393 тис. грн у 2022 році до 408,3 тис. грн у 2024 році, що свідчить про стабільний попит навіть за обмеженого функціонування. Собівартість продукції знизилася на 3,3%, однак інші операційні витрати зросли на 1,5%, до 142,6 тис. грн. Загальні витрати скоротилися на 1,8%. Фінансовий результат від оподаткування свідчить про нестабільність: збиток у -12 тис. грн у 2022 році змінився прибутком у 17,5

тис. грн у 2023-му, але знизився до 10,3 тис. грн у 2024-му через зовнішні фактори та специфіку обмеженого режиму роботи.

5. Ресторанний бізнес України у 2024 році продовжує адаптуватися до викликів, демонструючи стійкість і здатність до інновацій. Основні тенденції включають популяризацію локальної кухні, розвиток доставки їжі, впровадження технологій та акцент на здорове харчування. Популярність сегмента Quick&Casual і національних кухонь зростає, водночас елітні та бюджетні заклади стикаються із викликами. Попит на гастротуризм і використання локальних продуктів стимулює розвиток нових концепцій. Інтеграція технологій, таких як електронні меню та CRM-системи, сприяє оптимізації бізнесу. Ресторанна галузь залишається важливим елементом економіки з потенціалом для подальшого зростання.

6. Караоке-бар «Чайка» вирізняється сучасним обладнанням, великим вибором пісень, якісним сервісом та активним використанням цифрових платформ для комунікації з клієнтами. Серед слабких сторін – високі витрати на обслуговування і залежність від економічної ситуації. Можливості розвитку включають розширення послуг, співпрацю з корпоративними клієнтами, впровадження мобільних додатків та онлайн-бронювання. Основні загрози – конкуренція, економічна нестабільність і посилення регуляторних вимог.

7. Впровадження CRM-системи у караоке-барі "Чайка" сприяє зростанню доходів завдяки покращенню роботи з клієнтами, оптимізації процесів та більш точним маркетинговим стратегіям. Персоналізовані маркетингові кампанії та програми лояльності залучають нових і постійних гостей, збільшуючи відвідуваність і середній чек. Автоматизація управління замовленнями, складом і бронюванням знижує витрати та підвищує ефективність роботи. Інтеграція CRM із аналітичними інструментами дозволяє адаптувати стратегії під потреби аудиторії. Це робить CRM ключовим інструментом для підвищення конкурентоспроможності та довгострокового розвитку закладу.

8. Інтегральні показники підтверджують високу ефективність та доцільність проєкту. Життєвий цикл 36 місяців і швидкий період окупності (2 місяці, дисконтований – 3 місяці) свідчать про мінімальні ризики. Чистий приведений дохід у 1 421 051 грн та індекс прибутковості 2,9 демонструють суттєву перевагу доходів над витратами. Внутрішня норма рентабельності 319% підкреслює значний економічний ефект та перспективність інвестицій.

9. Впровадження CRM у барі під час військового стану є стратегічним кроком, що вимагає врахування ризиків і гнучкого підходу. Ключові виклики включають технічні збої, брак персоналу, фінансову нестабільність та операційні ризики, зокрема перебої з електропостачанням і загрозу кібератак. Для успішної реалізації проєкту необхідно забезпечити резервне живлення, кібербезпеку, навчання персоналу та відповідність законодавству. Незважаючи на труднощі, CRM може значно підвищити ефективність, покращити роботу з клієнтами та забезпечити адаптивність бізнесу до змін.

АНОТАЦІЯ

Кутузов О. В. «Управління стійкістю бізнесу в умовах цифровізації (на прикладі ПП Кутузов В.В.)».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступені магістра зі

спеціальністю 076 «Підприємництво та торгівля» за освітньою програмою професійного спрямування «Економіка, планування та управління бізнесом». Одеський національний економічний університет. м. Одеса, 2024 рік.

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – процес управління стійкістю бізнесу в умовах цифровізації ПП Кутузов В.В.

У роботі розглядаються теоретико-методологічні основи управління стійкістю бізнесу. Оцінено поточний стан ресторанного ринку в Україні.

Проаналізовано вплив цифровізації на процеси управління стійкістю бізнесу. Обґрунтовано доцільність впровадження комплексної програми автоматизації бізнес-процесів за допомогою CRM-системи, дано характеристику сучасного стану функціонування. Проаналізовано внутрішнє середовище бізнесу.

Розглянуто показники ефективності впровадженого проєкту цифровізації та його впливу на стійкість бізнесу, досліджено ризики впровадження цього проєкту.

Ключові слова: управління стійкістю, цифровізація, бізнес, ресторанний сектор, CRM-системи, електронні інструменти, аналіз, інновації, технології, ефективність функціонування.

ANNOTATION

Kutuzov O. «Management of business sustainability in the conditions of digitalization (on the example of PE Kutuzov V.V.)

Qualification work for a master's degree in specialty 076 "Entrepreneurship and Trade" under the educational program "Economics, Planning and Business Management". Odesa National Economic University. Odesa, 2024.

The master's qualification work consists of three sections. The object of research is the process of managing business sustainability in the context of digitalization of the private enterprise Kutuzov V.V.

The paper examines the theoretical and methodological foundations of business sustainability management. The current state of the restaurant market in Ukraine is assessed.

The impact of digitalization on business sustainability management processes is analyzed. The feasibility of implementing a comprehensive business process automation program using a CRM system is substantiated, the current state of functioning is described. The internal business environment is analyzed.

The effectiveness indicators of the implemented digitalization project and its impact on business sustainability are considered, and the risks of implementing this project are investigated. Keywords: agro-industrial complex, agrarian sector, agriculture, Odesa region, national economy, exports, imports, innovations, recovery program, efficiency of functioning.

Keywords: sustainability management, digitalization, business, restaurant sector, CRM systems, electronic tools, analysis, innovation, technology, operational efficiency.