

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

Герасименко В.Г.

«__»_____ 2018 р.

ВИПУСКНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності «Готельно-ресторанна справа»

за темою:

«Шляхи упровадження нових послуг на підприємстві ресторанного господарства»

Виконавець

студент ФМЕ

Торжинська Ю.В.

Науковий керівник

к.г.н.

Ярьоменко С.Г.

Одеса 2018

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
Розділ 1. Теоритичні основи послуги підприємства готельно-ресторанної справи.....	5
1.1 Поняття складової послуги готельно-ресторанної справи.....	5
1.2 Сучасні тенденції послуг підприємства ресторанного господарства.....	11
1.3 Підходи до оцінки рівня надання послуг.....	16
Розділ 2. Аналіз підприємницької діяльності Traveler’s Coffee Odessa.....	29
2.1 Загальна характеристика закладу.....	29
2.2 Аналіз асортименту послуг.....	37
2.3 Оцінка профілю споживачів.....	39
Розділ 3. Напрямки щодо розробки нової послуги.....	42
3.1 Оцінка конкурентного середовища досліджуваного підприємства.....	47
3.2 Розробка та упровадження нової послуги.....	53
ВИСНОВКИ.....	53
Список використаних джерел.....	54
Додатки	

ВСТУП

У сучасних умовах ресторанна індустрія має стрімкий розвиток, забезпечуючи у цілому позитивні показники розвитку сфери туризму. Розвиток ресторанного бізнесу сприяв активній сегментації підприємств сфери за спеціалізацією виробництва продукції, споживчим попитом та характеризується невпинним формуванням унікальних пропозицій як у якості продукту, так і у якості складової туристичної подорожі. Для упровадження нового продукту чи послуги перш за все треба знати свою аудиторію та вміти правильно розраховувати бюджет, але, нажаль, не всі підприємства користуються цими порадами. Особливої ваги на сьогодні набуває унікальність послуг ресторанного господарства через велику конкурентоспроможність та динамічні зміни у цій сфері.

Вибір теми роботи обумовлений зростанням попиту на ресторанный послуги серед населення не тільки з метою харчування, а й проведення вільного часу, особистих заходів та знайомства із багатоманітною культурою їжі.

Об'єктом дослідження є процес упровадження нової послуги гастрономічної кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa».

Предмет дослідження – теоретичні та прикладні підходи до упровадження нової послуги гастрономічної кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa».

Мета роботи полягає у дослідженні ринку послуг ресторанного господарства, проведення організаційного та фінансового аналізу діяльності ресторанного закладу; аналізу асортименту послуг; профілю споживачів; та розробка нової послуги; її обґрунтування та упровадження у гастрономічну кав'ярню Traveler's Coffee Odessa.

Реалізація поставленої мети передбачила вирішення ряду завдань:

- визначення поняття ресторанної послуги;
- аналіз організаційної та економічної діяльності досліджуваного підприємства ресторанного господарства;
- упровадження послуги у гастрономічну кав'ярню Traveler's Coffee Odessa.

Для розв'язання поставлених завдань використовувалися такі методи дослідження: порівняльний аналіз, синтез, індукція, дедукція та економіко-математичні.

Джерельну базу дослідження склали: звітні дані досліджуваного підприємства, праці українських та зарубіжних вчених, матеріали науково-практичних конференцій та семінарів, довідкова, періодична література та інші публікації. На даний час існує велика певна кількість досліджень, присвячених питанню регулювання ресторанної діяльності, наприклад, праця Науменко М. О., що зробила безцінний внесок своєю роботою на тему управління підвищенням якості послуг підприємства, та Томаля Т. С., що розкриває сутність роботи із якістю продукту у роботі з управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі.

Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел. Загальний обсяг дослідження становить 55 сторінок.

ВИСНОВКИ

Розглянута у роботі тема є особливо актуальною через те, що індустрія гостинності та сфери обслуговування є однією із найбільш розвинених сфер на сьогодні.

У першому розділі було розглянуто поняття послуги, її складової та асортимент на ресторанному та готельному ринках. Визначено основні компоненти ресторанної послуги, а також поняття ресторанного продукту.

У другому розділі було проведено аналіз підприємницької діяльності гастрономічної кав'ярні The Traveler's Coffee Odessa. Було розглянуто основні характеристики досліджуваного підприємства. Traveler's Coffee Odessa – це перший заклад мережі ресторанів Synergy Group, що був відкритий за російською франшизою. У розділі була наведена загальна характеристика підприємства, функціональні схеми приміщень, план розташування столів у залі при щоденному обслуговуванні, рівень завантаження закладу протягом робочого дня та місяця, динаміка помісячної виручки, а також факторний аналіз виручки. Був проведений аналіз доходів підприємства, асортименту послуг, розглянуто у розвернутому вигляді меню та асортимент страв, а також оцінка споживачів.

У третьому розділі були розглянуті напрямки розширення асортименту послуг. Сучасний стан розвитку ресторанного господарства свідчить про загострення конкурентної боротьби у галузі. Була наведена таблиця із класифікацією конкуренції за її основними ознаками, а також було проведено маркетингове дослідження ресторанів-конкурентів та виявлено переваги об'єкту дослідження. Була розроблена нова послуга та наведено її техніко-економічне обґрунтування, а також шляхи її упровадження із урахуванням характеристик типів додатків, інтернет-пакету для підключення до мережі Інтернет, витрат на запуск додатку підприємства та показників зміни виручки від реалізації витрат на упровадження додатку підприємства «Traveler's Coffee Odessa».

Список використаних джерел

- 1) Агафонова, Л. Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання / Л. Г. Агафонова, О. Є. Агафонова. – К. : Знання України, 2006. – 352 с.
- 2) Будя, А. Направления и задачи развития информационных технологий в туризме и гостиничном бизнесе Украины / А. Будя // Гостинич-
- 3) Гейтс, Б. Бизнес со скоростью мысли [Текст] / Б. Гейтс. – М. :ЭКСМО-Пресс, 2001. – 480 с.
- 4) С. Я. Король. Стратегія розвитку туристичної індустрії та громадського харчування. Праці Міжнар. наук.-пр. конф.: стаття. – К.: КДТЕУ. – 2000. – С.124-128
- 5) Замрий Т. Что украинцы едят на ходу - тенденции стрит-фуда // [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://horeca.ua/articles/la-pizza-espresso3/>.
- 6) Инновации в ресторанном бизнесе // [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://nippondom.com/innovatsii-v-restorannom-biznese>.
- 7) Инновации в ресторанном мире // [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://reston.com.ua/topics/8>.
- 8) Количество ресторанов растет // [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.kiev-rus.org/?p=944>.
- 9) Найдюк В.С. Інновації в системі управління підприємствами ресторанного господарства. Сталий розвиток економіки. – 2010. – №2. – С.228-233. // [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://tourlib.net/statti_ukr/najdjuk.htm.
- 10) О Компании Fast Food Systems // [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.nbs.com.ua/about/clients/about-ffs.html>.

- 11) Ладиченко К.І. Роль управління якістю у формуванні позитивного іміджу підприємства готельного господарства / К.І. Ладиченко // Інвестиції: практика та досвід. - 2009. - №11. - С.35-38. – 223 с.
- 12) Науменко М.О. Підвищення якості послуг підприємства ресторанного господарства в системі ринкових відносин / М.О. Науменко, Т.В. Гура, В.С. Ковширко // Вісник економіки транспорту і промисловості. - 2013. - №42. - С.319-322. – 324 с.
- 13) Томаля Т.С. Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі / Т.С. Томаля, Я.І. Щипанова // Економіка. Управління. Інновації. Серія: Економічні науки. - 2014. - №2(12). – 256 с.
- 14) Князик Ю.М. Формування лояльності споживачів як один з напрямків збільшення прибутковості підприємства / Князик Ю.М., Лебідь Т.В. Інститут підприємництва та перспективних технологій при Національному університеті “Львівська політехніка” //-2006.- УДК 658.8. – 320 с.
- 15) Бобров В. Я. Основи ринкової економіки : під- ручник / В. Я. Бобров. К. Либідь, 1995. – 320 с.
- 16) О. М. Бабенко. Формування конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства та застосування лідерства в управлінні як конкурентної переваги / О. М. Бабенко. – Полтава: «Полтавський університет економіки і торгівлі»// - УДК 005.332.4:316.46:640.432. – 145 с.
- 17) Конкуренція [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://uk.wikipedia.org/wiki>. – Назва з екрана.
- 18) Аналіз конкурентоспроможності підприємства [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://studfiles.net/preview/5152879/page:5/> – Назва з екрана.
- 19) Як правильно скласти техніко-економічне обґрунтування та бізнес-план [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://fin-admin.com/ua/bznes-plan/46-yak-pravilno-sklasti-texnko-ekonomchne-obgruntuvannya-bznes-plan.html> – Назва з екрана.