

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

**РЕФЕРАТ**

**кваліфікаційної роботи**

**на здобуття освітнього ступеня бакалавра**

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

**«Стан та перспективи розвитку спеціалізованих ресторанів (на  
прикладі ресторану «Di Mare»)»**

**Виконавець:**

студентка факультету міжнародної економіки

Балесна Анастасія Сергіївна \_\_\_\_\_

**Науковий керівник:**

кандидат економічних наук, доцент

Галасюк Світлана Сергіївна \_\_\_\_\_

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** Ресторанний бізнес є однією з найбільш вагомих складових туристичної індустрії. Такий вид діяльності найрозповсюдженіший серед малого бізнесу, адже він забезпечує можливість високоліквідного використання капіталу. Але у той самий час характеризується високим ступенем конкурентності. І це є зрозумілим, тому що ресторани заклади постійно ведуть між собою боротьбу за певні сегменти ринку, за пошук нових та утримання постійних споживачів їхньої продукції та послуг. Однією з переваг у боротьбі за виживання на ринку ресторанних послуг є володіння інформацією про його кон'юнктуру та тенденції розвитку.

Ресторанне господарство це така специфічна галузь економіки, яка гостро реагує на зміну макроекономічних показників. Зміна в часі параметрів його розвитку може стати індикатором соціально-економічного стану в країні. В першу чергу це пов'язано з тим, що послуги ресторанного господарства є альтернативою домашньому харчуванню та іншим формам проведення дозвілля.

Експерти вважають, що український ресторанний ринок розвивається дуже динамічно. По-перше, це видно по збільшенню кількості ресторанів та інших підприємств ресторанного господарства. Також, поліпшився їх зовнішній вигляд та асортимент пропонованих страв і напоїв.

В останній час з'являється багато спеціалізованих ресторанів. Їх спеціалізація може бути абсолютно різною: швидкого обслуговування, сімейні, тематичні. У своїй роботі я розглянула ресторан, який спеціалізується на стравах з риби та морепродуктів.

**Метою** кваліфікаційної роботи є визначення стану та перспектив розвитку спеціалізованих ресторанів на прикладі ресторану з морепродуктами «Di Mare».

**Завданнями** даного дослідження є:

- виявлення сутності спеціалізованого ресторану як різновиду закладів ресторанного господарства;
- вивчення особливостей обслуговування в ресторанах, які спеціалізуються на приготуванні певних кулінарних страв;
- дослідження світових та національних тенденцій розвитку спеціалізованих ресторанів;
- виявлення специфіки функціонування «Di Mare» як ресторану з морепродуктами;
- вивчення комплексу послуг, надаваних спеціалізованим рестораном «Di Mare»;
- аналіз динаміки виробничо-економічної діяльності спеціалізованого ресторану «Di Mare»;
- оцінка конкурентної позиції ресторану «Di Mare» серед ресторанів з морепродуктами в Одеському регіоні;
- розробка комплексу заходів щодо поліпшення обслуговування клієнтів спеціалізованого ресторану «Di Mare»;

– економічне обґрунтування впровадження окремих заходів, пропонованих для спеціалізованого ресторану «Di Mare».

**Об'єктом** дослідження є сучасний стан розвитку спеціалізованих ресторанів.

**Предметом** дослідження є сукупність теоретичних та практичних аспектів, пов'язаних з виявленням перспектив розвитку спеціалізованих ресторанів на прикладі ресторану з морепродуктами «Di Mare».

Для виконання кваліфікаційної роботи були використані такі **методи** дослідження: діалектичний метод пізнання, абстрактно-логічний (теоретичні узагальнення та формування висновків), ситуаційний аналіз, метод абсолютних, середніх та відносних величин, методи порівняння, економіко-статичний, графічний тощо.

**Інформаційну базу** склали наукові публікації вітчизняних та зарубіжних вчених, українські нормативно-правові акти, матеріали науково-практичних конференцій, інтернет-ресурси, відомості міжнародного інтернет-порталу «TripAdvisor», а також звітні дані спеціалізованого ресторану «Di Mare».

**Структура і обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (46 найменувань). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 79 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 71 сторінці. Робота містить 13 таблиць, 12 рисунків.

**Окремі результати дослідження** були представлені на науково-практичних конференціях у вигляді публікацій тез доповідей у збірниках наукових праць:

1. Балесна А. С. Основні вимоги до організації обслуговування туристів у готелях ділового призначення. Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених, 10 квітня 2019 року. – Одеса: ОНЕУ, 2019. – С. 377-381.

2. Балесна А. С. Роль маркетингових досліджень туристичних ринків. Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених, 15 квітня 2020 року: в 3-х томах. – Том 3. – Одеса: ОНЕУ, 2020. – С. 18-24.

3. Балесна А. С. Світові та національні тенденції розвитку спеціалізованих ресторанів. Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти, 14 квітня 2021 року. – Одеса: ОНЕУ, 2020. – С.25-28.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні аспекти функціонування спеціалізованих ресторанів» автором було розглянуто теоретичні аспекти обслуговування в спеціалізованих ресторанах, які розкривають їх сутність як різновиду закладів

ресторанного господарства та особливості обслуговування. Досліджено сучасні світові та національні тенденції розвитку спеціалізованих ресторанів.

У другому розділі «Дослідження сучасного стану спеціалізованих ресторанів на прикладі ресторану “Di Mare”» було розглянуто специфіку функціонування ресторану «Di Mare», господарська діяльність якого здійснюється з 2012 року. За цей період ресторан «Di Mare» зарекомендував себе, як один з найкращих сімейних ресторанів з рибою та морепродуктами.

У третьому розділі «Перспективні напрямки розвитку спеціалізованих ресторанів на прикладі ресторану “Di Mare”» розроблено комплекс заходів щодо поліпшення обслуговування клієнтів спеціалізованого ресторану «Di Mare», знайдено економічне обґрунтування запропонованих заходів.

## ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі наведено теоретичне узагальнення та запропоновано вирішення науково-практичного завдання щодо розробки та обґрунтування практичних рекомендацій організаційно-економічного характеру, спрямованих на визначення стану та перспектив розвитку спеціалізованих ресторанів на прикладі ресторану з морепродуктами «Di Mare».

Основні результати кваліфікаційної роботи дозволили зробити такі висновки:

1. Рестораном називається тип підприємства громадського харчування, в якому налагоджено внутрішнє виробництво досить великого набору складної кулінарної продукції і при цьому в цьому закладі також неодмінно присутній високий рівень обслуговування клієнтів. Саме такий заклад громадського харчування має право називатися рестораном. Ресторани розміщують, як правило, на центральних жвавих вулицях міст, при готелях, в аеропортах, на пристанях або навіть на плавучих конструкціях, в місцях масового відпочинку і т.д. В ресторанах зазвичай має місце практика приготування страв за індивідуальними замовленнями клієнтів. У меню присутні фірмові страви закладу, виготовлені шеф-кухарем.

2. Обслуговуванням гостей закладу займаються офіціанти та бармени, які для надання клієнтам високої якості обслуговування повинні пройти підготовку на тренінгах. Досить високий рівень комфорту для клієнтів створюється також за рахунок інтер'єру і обстановки ресторану. Зручні меблі, кондиційоване повітря, затишна атмосфера, все це важливі складові гарного ресторану. До головних особливостей обслуговування, що забезпечує його здатність задовольнити певні вимоги, занепокоєння: надійність; люб'язність; довірливість; придатність; комунікативність; уважне ставлення.

3. У першому розділі кваліфікаційної роботи розглянуто теоретичні аспекти обслуговування в спеціалізованих ресторанах, які розкривають їх сутність як різновиду закладів ресторанного господарства та особливості обслуговування. Досліджено сучасні світові та національні тенденції розвитку спеціалізованих ресторанів.

4. Ресторан «Di Mare» - це заклад ресторанного господарства, який надає споживачеві послуги з організації харчування та дозвілля або без дозвілля, з наданням обмеженого, згідно спеціалізації, асортименту продукції та послуг. Господарська діяльність підприємства ресторанного бізнесу здійснюється з 2012 року. За період функціонування ресторан «Di Mare» зарекомендував себе як один з найкращих сімейних ресторанів з рибою та морепродуктами. Ресторан може похвалитися не тільки неймовірними гастрономічними шедеврами, але й найвищою якістю риби та морепродуктів з Європи; високим рівнем сервісу та діловою репутацією. Також ресторан має найбільшу парковку в Одесі. Ресторан «Di Mare» функціонує за лінійно-функціональною (комбінованою) організаційною структурою, яка найбільш розповсюджена у закладах ресторанного та готельного бізнесу. За такої структури управління всю повноту влади бере на себе лінійний керівник, що очолює колектив.

5. Ресторан «Di Mare» пропонує відносно широкий асортимент страв. Характеризується високим рівнем обслуговування і організацією відпочинку. У ресторані обслуговування здійснюється офіціантами, які мають спеціальну освіту і пройшли професійну підготовку. Обслуговуючий персонал має фірмовий одяг. Важливою складовою атмосфери ресторану є музика. Організація музичних програм відображає концепцію закладу.

6. Необхідно відмітити, що проведений аналіз діяльності ресторану «Di Mare» свідчить про стрімке погіршення ефективності діяльності. За розглянутий період, сума чистого доходу від реалізації продукції скоротилась на 60,5%, а прибуток – майже на 80%. Також є окремі негативні відгуки про роботу закладу, оприлюднені в інтернет-ресурсах, та на які керівництву ресторану «Di Mare» варто реагувати.

7. Окрім цього, нами було проведено SWOT – аналіз діяльності підприємства. За результатами аналізу було визначено, що слабкими сторонами підприємства є: завищені ціни на страви в меню; орієнтованість на більш дорослу аудиторію; розташування осторонь від середмістя, що нівелює прийняття спонтанних рішень про візит до ресторану; малий вибір алкогольних напоїв.

8. З метою покращення системи обслуговування клієнтів в ресторані «Di Mare», яке в подальшому покращить і ефективність діяльності самого ресторану нами було розроблено наступні заходи: введення системи показників для оцінки роботи обслуговуючого персоналу; проведення майстер-класів в ресторані по виготовленню страв з морепродуктів, а також презентація нових страв; створення мобільного додатку.

9. Річний економічний ефект від запровадження першого заходу складатиме 266 700 грн, що більше відповідного показника минулого року на 183,1 %. Річний економічний ефект від запровадження другого заходу складатиме 266 700 грн. Річний економічний ефект від запровадження третього заходу складатиме 497 540 грн.

## АНОТАЦІЯ

Балесна А. С. «Стан та перспективи розвитку спеціалізованих ресторанів (на прикладі ресторану «Di Mare»)»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа»

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2021.

Кваліфікаційна робота складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – сучасний стан розвитку спеціалізованих ресторанів на прикладі ресторану «Di Mare».

У роботі розглянуто теоретичні аспекти функціонування спеціалізованих ресторанів; вивчено сутність спеціалізованого ресторану як різновиду закладів ресторанного господарства; виявлено особливості обслуговування споживачів у ресторанах різної спеціалізації; розглянуто світові та національні тенденції розвитку спеціалізованих ресторанів.

В аналітичній частині досліджено сучасний стан спеціалізованих ресторанів на прикладі ресторану «Di Mare»; вивчено специфіку його функціонування як ресторану з морепродуктами; виявлено комплекс послуг, надаваних цим рестораном; проаналізовано динаміку його виробничо-економічної діяльності на підставі вивчення теоретичних положень, первинної інформації та статистичних даних.

Внесені пропозиції, спрямовані на розвиток спеціалізованих закладів ресторанного господарства на підставі оцінки конкурентної позиції ресторану «Di Mare» та вивчення відгуків споживачів. Розроблено комплекс заходів щодо поліпшення обслуговування клієнтів рибного ресторану «Di Mare». Зроблено економічне обґрунтування окремих пропонованих заходів. Розрахована економічна ефективність діяльності спеціалізованого ресторану «Di Mare» з урахуванням впровадження рекомендованих заходів.

Ключові слова: ресторан, спеціалізований ресторан, ресторан з морепродуктами, заклади ресторанного господарства, послуги ресторану, організація обслуговування.

## ANNOTATION

Balesna Anastasia «Current status and future perspectives of the development of specialized restaurants (on the example of «Di Mare» restaurant)»

Qualification work for obtaining a bachelor's degree in specialty 241 "Hotel and restaurant business" under the educational program "Hotel and restaurant business"  
Odessa National Economic University. - Odessa, 2021.

Qualification work consists of three sections. The object of research is the current of the development of specialized restaurants on the example of «Di Mare» restaurant.

The paper considers the theoretical aspects of the operations of specialized restaurants; the essence of restaurant as a kind of restaurant establishments is studied; features of customer service in restaurants of different specialization are revealed; the world and national tendencies of development of specialized restaurants are considered.

The analytical part examines the current state of specialized restaurants on the example of the restaurant "Di Mare"; studied the specifics of its operation as a restaurant with seafood; the complex of services provided by this restaurant is revealed; the dynamics of its production and economic activity is analyzed on the basis of studying theoretical positions, primary information and statistical data.

The proposals aimed at the development of specialized restaurants are based on the assessment of the competitive position of the restaurant "Di Mare" and the study of consumer feedback. A set of measures has been developed to improve customer service at the Di Mare fish restaurant. The economic substantiation of separate offered actions is made. The economic efficiency of the specialized restaurant "Di Mare" is calculated taking into account the implementation of the recommended measures.

Key words: restaurant, specialized restaurant, seafood restaurant, restaurant establishments, restaurant services, service organization.