

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

**Кафедра менеджменту організацій**

**РЕФЕРАТ**  
кваліфікаційної роботи  
на здобуття освітнього ступеня бакалавр  
зі спеціальності **073 Менеджмент**

**«Обґрунтування розвитку асортименту послуг ТОВ «Кобе»»**

**Виконавець**

студентка факультету економіки і управління  
підприємництвом

**Денісюк Софія Сергіївна**

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

**Науковий керівник**

**к.е.н, професор**

(науковий ступінь, вчене звання)

**Кублікова Т. Б.**

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

### *Актуальність теми.*

У сучасних умовах практично не існує монопродуктових підприємств. Виробники намагаються максимально задовольнити вимоги споживача поступово розширюючи асортимент товарів, послуг. Управління асортиментом передбачає проведення заходів з підвищення конкурентоспроможності виробів або послуг, створення нових видів товарів, послуг, оптимізації асортименту з урахуванням їх життєвого циклу і попиту споживачів.

При незбалансованій структурі асортименту відбувається зниження рівня прибутку, втрата конкурентних позицій на перспективних споживчих і товарних ринках. В свою чергу, оптимально підібраний асортиментний портфель організації прямо впливає на збутову діяльність та прибутковість підприємства, що визначає актуальність теми роботи.

**Метою роботи** є дослідження теоретичних та практичних основ управління асортименту послуг підприємства та застосування отриманих знань при розробці заходів з обґрунтування розвитку асортименту послуг ТОВ «Кобе».

Відповідно до мети в роботі поставлені та вирішені такі **завдання**:

1. Дослідити теоретичні основи управління асортиментом послуг підприємства
2. Надати загальну характеристику та провести аналіз фінансово-господарської діяльності ТОВ «Кобе»
3. Оцінити конкурентоспроможність ТОВ «Кобе»
4. Розробити заходи з розвитку асортименту послуг ТОВ «Кобе»;
5. Провести оцінювання ефективності запропонованих заходів

**Об'єкт дослідження** роботи – ТОВ «Кобе».

**Предметом дослідження** є процес управління асортиментом послуг підприємства.

**Методи дослідження.** Для досягнення поставленої в роботі мети були використані сучасні загальнонаукові та спеціальні методи: фінансового аналізу - для оцінки фінансового стану підприємства, статистичного аналізу – для дослідження тенденції розвитку галузі, функціональне моделювання в нотації IDEF0 – для моделювання бізнес-процесу обслуговування клієнтів, графічний метод – для побудови карти стратегічних груп конкурентів підприємства, метод розрахунку інтегрального показника – для оцінювання конкурентоспроможності підприємства.

У роботі, з метою розвитку асортименту послуг ТОВ «КОБЕ», запропоновано заходи що полягають у організації сніданків та проведенні майстер-класів з виготовлення суші.

**Інформаційну базу дослідження** склали звітність ТОВ «Кобе», законодавчі і нормативні акти України. Під час написання кваліфікаційної роботи використовувалися монографії, наукові статті, дані органів державної статистики. При написанні роботи використовувались комп'ютерні програми MS Word, MS Excel.

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (56 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 65 сторінок. Основний зміст викладено на 61 сторінці. Робота містить 17 таблиць, 13 рисунків.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі *«Теоретичні основи розвитку асортименту послуг підприємства»* розглянуто специфічні методи аналізу асортименту послуг на підприємстві, досліджено сучасні основні підходи до управління асортиментом послуг підприємства.

другому розділі *«Розробка заходів з розвитку асортименту послуг ТОВ «КОБЕ»»* надано загальну характеристику та проведено аналіз фінансово-господарської діяльності ТОВ «Кобе», проведено оцінювання його конкурентоспроможності, розроблено заходи з обґрунтування розвитку асортименту послуг ТОВ «Кобе» та проведено їх економічне обґрунтування.

## ВИСНОВКИ

1. Встановлено, що у структурі ринку харчування в Україні найбільшу частку займають заклади громадського харчування - ресторани, кафе, бари, паби та ін. 23,6% ринку в 2018 році припало на сегмент кейтерингу, в якому основну частку складають компанії-постачальники харчування для державних установ (шкіл, лікарень, військових). До пандемії обсяги ринку оцінювалися на рівні 1,15 млрд. дол. США. Ресторанний бізнес - сфера, яка в Україні постраждала найбільше від пандемії. Багато постійних відвідувачів ресторанів стали відвідувати їх рідше, також негативно вплинуло істотне падіння рівня доходів населення.

2. За результатами аналізу ринку ресторанного господарства м. Одеси та побудови карти стратегічних груп за параметрами: тип кухні, тип закладу, середній чек, встановлено підприємства-конкуренти, що обслуговують однаковий сегмент споживачів, мають схожий асортимент страв, та комплекс додаткових послуг. За результатами проведеного аналізу, виділено 3 стратегічні групи. До стратегічної групи конкурентів ресторану Кобе потрапили: Японський Ресторан іО, ресторан Azuma. Вони є закладами високої кухні, категорії «Люкс», середній чек в діапазоні 850-950 грн.

3. На основі аналізу конкурентоспроможності послуг ТОВ «Кобе» по відношенню до основних конкурентів за параметрами: організація обслуговування, фінансові послуги, повнота циклу послуг, додаткові розваги, послуги з доставки їжі, інші зручності, встановлено, що ресторан Кобе поступається конкурентам за такими позиціями: наявність сніданків, ігрової кімнати, окремої парковки та проведення мастер-класів.

4. За результатами аналізу завантаженості ресторану «Кобе» встановлено, що середній чек у ресторані Кобе становить 892 грн. Для покращення позиції підприємства на ринку по відношенню до основних конкурентів обґрунтовано доцільність розробки заходів, що полягають у стабілізації завантаження ресторану

та залучення клієнтів в менш привабливі для відвідування ранкові та обідні години, що полягають у організації сніданків, а також введенні додаткової послуги «проведення майстер-класів з виготовлення суші».

5. На основі функціонального моделювання з використанням нотації IDEF0 побудовано декомпозиційну діаграму процесу «здійснення замовлення» в ресторані. Визначено операції бізнес-процесу, входи та виходи кожної з них. Це дозволило визначити причини неефективного перебігу процесу та встановити резерви для його оптимізації.

Розроблено заходи з оптимізації бізнес-процесу «здійснення замовлення» в ресторані з 10-ти до 4-х операцій. Це дозволить значно прискорити процес обслуговування та залучити додаткових відвідувачів у ранкові та обідні години.

6. Розраховано планові показники завантаженості ресторану «Кобе» після реалізації заходів. Визначено, що реалізація заходів з управління асортиментом послуг ТОВ «Коба» дозволить підвищити відвідуваність ресторану у будні дні на 15 чеків, у вихідні дні на 18 чеків. Ріст виручки від реалізації послуг складе у будні – 18028 грн., у вихідні – 21634 грн., середній чек у середньому зросте на 126 грн., а у вечірні години на 187 грн.

7. На основі розрахунку показників окупності витрат та коефіцієнту покриття витрат проведено економічне обґрунтування доцільності розроблених заходів. Встановлено, що заходи з управління асортиментом послуг ТОВ «КОБЕ» є економічно обґрунтованими та ефективними. 1 грн. витрачена на реалізацію заходів, принесе 1,45 грн. додаткового прибутку.

## АНОТАЦІЯ

Денісюк С., «Обґрунтування розвитку асортименту послуг ТОВ «Кобе»»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 073 «Менеджмент»

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2021.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти управління асортиментом послуг підприємства.

Проаналізовано фінансово-господарську діяльність, ділове середовище та конкурентоспроможність ТОВ «Кобе»

Запропоновано заходи з розвитку асортименту послуг ТОВ «Кобе» що полягають у організації сніданків та проведенні майстер-класів.

Ключові слова: асортимент, послуга, конкурентоспроможність, підприємство, управління.

## ANNOTATION

Denisyuk S., "The development of the range of services substantiation of LLC"Kobe"

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty 073 "Management"

Odessa National Economics University. – Odessa, 2021.

The theoretical aspects of management of the range of services of the enterprise.

The financial and economic activity, business environment and competitiveness of LLC"Kobe" are analyzed.

Measures for the development of the range of services of LLC «Kobe» are proposed, which consist in the organization of breakfasts and holding master classes.

Key words: range, service, competitiveness, enterprise, management.