

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту організацій

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

**«Формування стратегії розвитку підприємства на ринку
ресторанних послуг»**

Виконавець

студентка факультету менеджменту обліку та
інформаційних технологій

Рубан Анастасія Сергіївна

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

Науковий керівник

К.е.н., професор

(науковий ступінь, вчене звання)

Кублікова Тетяна Борисівна

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

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми.

Попри незначну питому вагу у ВВП України, ресторанний бізнес виконує важливу соціальну, іміджеву й економічну роль у розвитку загалом економіки країни, виступає важливою забезпечуючою складовою туризму та створює робочі місця для значної кількості населення. У сучасних умовах, що характеризуються суттєвими ускладненнями для розвитку ресторанного бізнесу на тлі економічної нестабільності, карантинних обмежень, та військової агресії, суттєвого спаду ділової активності, вирішення проблем розвитку конкурентоспроможності ресторанних закладів є одним із пріоритетних напрямків поступового відновлення національної економіки у повоєнний період.

Метою роботи є дослідження теоретичних та практичних основ управління конкурентоспроможністю підприємства та застосування отриманих знань при розробці заходів з управління конкурентоспроможністю ТОВ «FEST».

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

1. Дослідити теоретичні основи управління конкурентоспроможністю підприємства
2. Надати загальну характеристику та провести аналіз фінансово-господарської діяльності ТОВ «Реберня на Дербасівській»
3. Оцінити конкурентоспроможність ТОВ «Реберня на Дербасівській»
4. Розробити заходи з управління конкурентоспроможністю ТОВ «Реберня на Дербасівській»;
5. Провести оцінювання ефективності запропонованих заходів

Об'єкт дослідження роботи – ТОВ «Реберня на Дербасівській».

Предметом дослідження є процес управління конкурентоспроможністю 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 DFD – для моделювання бізнес-процесу доставки, графічний метод – для побудови карти стратегічних груп конкурентів підприємства, метод PEST-аналізу – для оцінювання факторів зовнішнього середовища підприємства.

У роботі, з метою управління конкурентоспроможністю підприємства, запропоновано заходи що полягають у організації процесу доставки на основі поєднання власної служби та роботи водіїв-фрілансерів.

Інформаційну базу дослідження склали звітність підприємства, 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 (52 найменування). Загальний обсяг роботи становить 66 сторінок. Основний зміст викладено на 60 сторінках. Робота містить 20 таблиць, 20 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Теоретичні основи управління конкурентоспроможністю підприємства»** досліджено теоретичні основи управління конкурентоспроможністю підприємства, розглянуто сучасні технології управління конкурентоспроможністю підприємствами ресторанного господарства, досліджено проблеми управління підприємствами ресторанного господарства та шляхи їх подолання.

У другому розділі **«Розробка заходів з управління конкурентоспроможністю підприємства»** надано загальну характеристику та проведено аналіз фінансово-господарської діяльності ТОВ «Реберня на Дербасівській», проведено оцінювання конкурентоспроможності підприємства, розроблено заходи з управління конкурентоспроможністю ТОВ «Реберня на Дербасівській».

ВИСНОВКИ

За результати проведенго PEST - аналізу галузі громадського харчування в Україні було встановлено, що макросередовище має негативний вплив на діяльність підприємств. Більшість факторів є негативними, серед них варто відзначити політичні фактори, що у сукупності мають вплив на рівні -2,5 бали, економічні фактори мають загальний вплив на рівні -2,6 б. та соціальні фактори – 2,9 б. Технологічні фактори мають не значний негативний вплив на рівні -0,4 б.

Ресторан «Реберня» входить у Холдинг «FEST». Створена була у Львові у 2007р. Сьогодні у склад холдингу входить понад 20 успішних ресторанних форматів: Криївка, Реберня, П'яна Вишня, Львівські Плячки та інші. Поряд з цим компанія має пивоварню; підприємство, що шиє одяг про Україну; будує нове, інакше житло у Львові та багато іншого. за результатами аналіз фінансового стану підприємства встановлено, що підприємство має проблеми з ліквідністю та фінансовою стійкістю, не досить ефективно використовує свої ресурси, не в змозі швидко сплачувати борги, при цьому показники рентабельності свідчать про позитивні тенденції ефективності господарської діяльності підприємства.

З метою оцінювання конкурентоспроможності ресторану «Реберня» проведемо аналіз на основі виділення стратегічних груп. За результатами проведенного аналізу виділено 5 стратегічних груп. До групи найближчих конкурентів Реберні потрапили заклади «Жар і м'ясо» та Корчма «Качка». Дані підприємства є закладами з середнім чеком 1000-1500 грн.

За результатами оцінювання конкурентоспроможності ресторану Реберня з його найближчими конкурентами було встановлено, що Реберня поступається конкурентам за такими позиціями: організація доставки їжі, а саме час доставки,

період обслуговування у службі доставки. Розглянемо детально процес доставки у Реберні на сьогоднішній день. Для цього скористаємося діаграмою потоків (DFD).

На основі функціонального моделювання з використанням нотації DFD побудовано діаграму потоків процесу «організації доставки» в ресторані. Визначено операції бізнес-процесу, послідовність їх перебігу та зв'язки між ними. Це дозволило визначити причини неефективного перебігу процесу та встановити резерви для його оптимізації. Визначено недоліки реалізації процесу невміння планувати пікові навантаження; брак кур'єрів; перевантаження окремих ресторанів - занадто багато замовлень; погана робота кур'єрів.

Розроблено заходи, що полягають у оптимізації доставки на підприємстві шляхом поєднання власної доставки та роботи водіїв- фрілансерів. Це можливо шляхом запровадження спеціального програмного забезпечення, що дозволяє розподіляти замовлення, враховувати їх склад, завантаженість кухні, завантаженість кур'єрів, розпізнавати постійних клієнтів, зберігати історію замовлень. Це за підсумком дозволить підвищити швидкість обробки замовлень та рівень задоволеності клієнтів.

Проведено оцінювання ефективності запропонованих заходів. Це дозволило стверджувати, що запропоновані заходи є ефективними. У результаті запропонованих заходів відбувається зростання обсягу реалізації послуг за рахунок чого буде досягнуто збільшення прибутку підприємства на 168,912 тис.грн.