

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту  
Завідувач кафедри  
Герасименко В.Г.  
“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА  
на здобуття освітнього ступеня магістра  
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»**

(шифр та найменування спеціальності)

за магістерською програмою професійного спрямування

«Управління готельним та ресторанним бізнесом»

(назва магістерської програми)

за темою:

**ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ КЕЙТЕРИНГУ  
В УМОВАХ КОНКУРЕНТНОГО СЕРЕДОВИЩА**

**Виконавець**

студент факультету міжнародної економіки

Андрєєв Георгій Георгійович

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

**Науковий керівник**

к.е.н., ст. викладач

(науковий ступінь, вчене звання)

Наймарк Катерина Артурівна

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

**Одеса 2018**

## АНОТАЦІЯ

Андреев Г.Г. «Перспективи розвитку кейтерингу в умовах конкурентного середовища», кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності «241 Готельно-ресторанна справа» за магістерською програмою професійного спрямування «Управління готельним та ресторанним бізнесом»  
Одеський національний економічний університет  
м. Одеса, 2018 рік

У роботі розглядаються теоретичні аспекти кейтерингу як складової частини системи ресторанного господарства України. Об'єкт дослідження – процес розвитку кейтерингу в умовах конкурентного середовища.

Проаналізовано конкурентне середовище кейтерингової компанії «Бон Апетит». Визначено перспективні шляхи розвитку кейтерингу на прикладі компанії «Бон Апетит». Запропоновано розробку комплексу заходів щодо вдосконалення організації надання послуг кейтерингу на прикладі кейтирингової компанії «Бон Апетит».

**Ключові слова:** кейтеринг, послуги, види послуг, організація обслуговування кейтерингової компанії, конкуренти.

## ANNOTATION

Andreyev G.G. «Prospects of catering development in a competitive environment conditions», thesis for Master degree in specialty  
«Hotel and Restaurant business»  
Odessa National University of Economics  
Odessa, 2018

The work deals with the theoretical aspects of catering as an integral part of the restaurant economy system of Ukraine areconsidered in the paper. Object of study - the process catering development in a competitive environment conditions.

The competitive environment of catering company «Bon Appetit» is analyzed. The perspective ways of catering development on the example of «Bon Appetit» company are determined. The development of a set of measures to improve the organization of provision of catering services фку proposed on the example of the «Bon Appetite» catering company.

**Key words:** catering, services, types of services, organization of catering services, competitors.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	4
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ КЕЙТЕРИНГУ В СИСТЕМІ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА</b> .....	6
1.1. Кейтеринг як складова частина системи ресторанного господарства України.....	6
1.2. Умови та чинники впливу на розвиток кейтерингових послуг.....	12
1.3. Особливості конкурентного середовища на ринку кейтерингових послуг.....	20
<b>РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ РОЗВИТКУ КЕЙТЕРИНГУ В УМОВАХ КОНКУРЕНТНОГО СЕРЕДОВИЩА</b> .....	28
2.1. Сучасні тенденції організації кейтерингових послуг на ринку України та Одеси.....	28
2.2. Організаційно-економічна характеристика кейтерингової компанії «Бон Апетит».....	36
2.3. Аналіз конкурентного середовища кейтерингової компанії «Бон Апетит».....	49
<b>РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВНІ ШЛЯХИ РОЗВИТКУ КЕЙТЕРИНГУ НА ПРИКЛАДІ КОМПАНІЇ «БОН АПЕТИТ»</b> .....	58
3.1. Удосконалення організації роботи персоналу на прикладі кейтерингової компанії «Бон Апетит».....	58
3.2. Розробка комплексу заходів щодо вдосконалення організації надання послуг кейтерингу на прикладі кейтерингової компанії «Бон Апетит».....	63
3.3. Економічне обґрунтування впровадження нової послуги кейтерингової компанії «Бон Апетит».....	69
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	75
<b>Список використаних джерел</b> .....	78
<b>Додатки</b> .....	83

## ВСТУП

Сьогодні галузь ресторанного господарства набуває швидких темпів розвитку. Щоб встояти на ринку та втримати існуючі позиції, потрібно шукати нові шляхи поліпшення фінансово-економічного стану. Постійно виникає необхідність знаходити нові варіанти вдосконалення процесу обслуговування споживачів ресторанних підприємств для успішного існування на ринку ресторанних послуг та підвищення прибутку. Якість обслуговування та якість надання послуг - є невідемними складовими ефективності роботи закладу ресторанного господарства, завдяки яким можливо втримати споживача.

Відмінними рисами кейтерингу є: виняткова мобільність, нескінченна різноманітність кухні і комплексність послуги. Мобільність –це сутність кейтерингу. Поряд з власне організацією виїзного харчування відіграє і корпоративне індустріальне харчування (столові, фуд-корти, ланч-бокси).

**Метою** даної кваліфікаційної роботи є розкриття актуальності виїзного харчування, зокрема, аналіз поняття «кейтеринг», перспективи розвитку кейтерингу в умовах конкурентного середовища, опис його видів та особливостей організації кейтерингових послуг на прикладі компанії «Бон Апетит».

**Завданням** даного дослідження є:

- розгляд сутності та значення кейтерингу як складової частини системи ресторанного господарства України;
- виявлення умов та чинників впливу на розвиток кейтерингових послуг;
- дослідження особливостей конкурентного середовища на ринку кейтерингових послуг;
- аналіз сучасних тенденцій організації кейтерингових послуг на ринку України та Одеси;
- вивчення організаційно-економічної характеристики кейтерингової компанії «Бон Апетит»;
- проведення аналізу конкурентного середовища кейтерингової компанії «Бон Апетит»;

- пропонування пропозиції щодо удосконалення організації роботи персоналу на прикладі кейтирингової компанії «Бон Апетит»;
- розробка комплексу заходів щодо вдосконалення організації надання послуг кейтерингу на прикладі кейтирингової компанії «Бон Апетит»;
- економічне обґрунтування впровадження нової послуги кейтирингової компанії «Бон Апетит».

**Об'єктом** дослідження є процес розвитку кейтерингу в умовах конкурентного середовища.

**Предметом** дослідження є сукупність теоретичних і практичних питань, пов'язаних з розвитком кейтерингу в умовах конкурентного середовища на прикладі кейтерингової компанії «Бон Апетит»

Для написання даної випускної роботи були використані наступні **методи дослідження**: діалектичний метод пізнання, абстрактно-логічний (теоретичні узагальнення та формулювання висновків), ситуаційний аналіз, метод середніх, абсолютних та відносних величин, порівняння, графічний, економіко-статистичний тощо.

**Інформаційну базу** склали наукові публікації та монографічні видання вітчизняних та зарубіжних учених, нормативно-правові акти України, матеріали наукових конференцій, Інтернет-ресурси, інформація Всесвітньої кейтерингової організації, дані офіційного сайту кейтирингової компанії «Бон Апетит» та його найближчих конкурентів.

**Участь у конференціях і публікаціях.** Окремі результати дослідження представлялися на I Міжнародної науково-практичної конференції (8-9 листопада 2018 р. Житомир) Підприємницька модель економіки та управління розвитком підприємства, а також опубліковані у вигляді тез «Особливості конкурентного середовища на ринку кейтерингових послуг» [5] у збірнику наукових праць, виданих за підсумками проведення даної конференції (2018 р.).

**Випускна робота містить** 87 сторінок, 27 таблиць, 11 рисунків, список літератури з 46 найменувань.

## ВИСНОВКИ

У роботі розглянуто сутність та значення кейтерингу як складової частини системи ресторанного господарства України; виявлено умови та чинники впливу на розвиток кейтерингових послуг; досліджено особливості конкурентного середовища на ринку кейтерингових послуг.

У другому розділі проведено аналіз сучасних тенденцій організації кейтерингових послуг на ринку України та Одеси; вивчено організаційно-економічну характеристику кейтерингової компанії «Бон Апетит»; проведено аналіз конкурентного середовища кейтерингової компанії «Бон Апетит».

У результаті дослідження запропоновано пропозиції щодо удосконалення організації роботи персоналу на прикладі кейтерингової компанії «Бон Апетит»; розроблено комплекс заходів щодо вдосконалення організації надання послуг кейтерингу на прикладі кейтерингової компанії «Бон Апетит»; зроблено економічне обґрунтування впровадження нової послуги кейтерингової компанії «Бон Апетит».

На ринку України діє декілька кейтерингових компаній, які є найсильнішими - це київські підприємства. На жаль, багато кейтерингових компаній в Україні декларують великий перелік послуг, що надаються, але після детальної перевірки виявляється, що багато з цих послуг пропонується на посередницьких засадах. Наприклад, майже всі кейтерингові компанії в Україні надають меблі, текстиль та інше обладнання в оренду, але самі при цьому не мають у своїй власності нічого з заявленого. Звертаючись до них, клієнти ризикують переплатити від 20 до 50%, це якраз той відсоток, який компанія візьме за свої посередницькі послуги, звернувшись до тих, хто володіє необхідними меблями, посудом або обладнанням.

Зараз кейтеринг - це затребувана, зручна щодо корпоративних заходів, послуга. Незалежно від цього, яким буде коло запрошених людей: чи це колеги у бізнесі чи найближчі люди, послуга кейтерингу надає клієнтам чудове і реальне свято, дозволяє забути про всіх їхні негаразди і турботи. Перше, і найголовніше в кейтерингу - це шикарно оформлений банкетний

стіл, що супроводжується якісним сервісом. Існує закономірність: якщо ресторан вирішив надавати послуги кейтерингу, він буде постійно удосконалювати всі робочі моменти: оновлювати і доповнювати меню, і навіть вносити поправки в обслуговування гостей.

Правильна організація кейтерингу включає в себе не тільки мистецтво приготування різноманітних страв, але і барвисте оформлення столу, вміння ефектно подати страви і врахувати усі нюанси при проведенні будь-яких урочистих і ділових заходів.

Зрозуміло, що Україна запозичила послуги кейтерингу за кордоном, оскільки ця індустрія там дуже розвинута та відпрацьована. Використовуючи даний вид обслуговування, будь-який ресторан чи готель матиме змогу здобути немалий досвід, що дозволить у майбутньому вести результативні та продумані маркетингові планування. З часом це перетвориться у самостійний вид бізнесу, у штабі якого буде передбачено шеф - повара та менеджера з продажу послуг фірми.

Отже, на ринку кейтерингових послуг триває жорстока боротьба за споживача. Для забезпечення власної конкурентоспроможності, підприємствам варто постійно впроваджувати інновації, оригінальні ідеї, новітні прогресивні технології, підвищувати рівень обслуговування, надавати нові ексклюзивні види послуг тощо. Останнім часом, набирає актуальності використання іноземних технологій, з метою зацікавлення споживача та отримання соціального або економічного результату.

Активний розвиток кейтерингу спостерігається не тільки в столиці, але і в Одесі. У нашого ринку великий потенціал, що виражається як у кількості компаній, так і в можливому розширенні і ускладненні послуги, яке виражається в збільшенні числа індивідуальних клієнтів. Тобто така компанія як «Бон Апетит» виглядає в на одеському ринку досить перспективно.

Нажаль, багато кейтерингових компанії в Одесі декларують великий перелік послуг, але після детальної перевірки виявляється, що багато з цих послуг надається на посередницьких засадах. Наприклад, майже всі

кейтерингу в Одесі надають меблі, текстиль та інше обладнання в оренду, але самі при цьому не мають у своїй власності нічого з заявленого. Звертаючись до них, клієнти ризикують переплатити від 20 до 50%, це якраз той відсоток, який компанія візьме за свої посередницькі послуги, звернувшись до тих, хто володіє необхідними меблями, посудом або обладнанням.

При грамотному веденні бізнесу компанія може домогтися цілком пристойних результатів, так як ринок дає цьому можливість своїм активним ростом. Велику роль, природно, при цьому буде грати менеджмент - тільки грамотний керівник, що володіє всіма необхідними якостями, здатний привести організацію до поставлених цілей.

Для підвищення ефективності діяльності кейтерингової компанії «Бон Апетит» була розроблена система проведення маркетингових досліджень на підприємстві. Дана система має систематично виконуватись та бути узгодженою з усіма працівниками. Кожний працівник має чітко знати які функції він повинен виконувати в рамках цієї системи.

Маркетингові дослідження ефективності реклами кейтерингової компанії «Бон Апетит» необхідно проводити один раз за півроку. Цими дослідженнями повинен займатись маркетолог .

Спостереження необхідно проводити постійно протягом діяльності кейтерингової компанії «Бон Апетит».

Безумовно важливе місце в діяльності кейтерингової фірми займає комплекс маркетингу. Це сукупність засобів впливу на споживачів цільового ринку з метою викликати у них бажану відповідну реакцію.

На нашу думку, кейтерингової компанії «Бон Апетит» необхідно розширити асортимент послуг, що надаються: слід включити до асортименту нове цікаве меню та види інтер'єру, тобто мати свій стиль обслуговування – це може будти декілька стилів, наприклад «Еко стиль»

Для приваблення більшого числа клієнтів в мертвий сезон необхідно встановити знижки на кейтерингові послугі в розмірі від 5 % до 15%

### Список використаних джерел

1. Агафонова Л.Г., Агафонова О. Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: Ціноутворення, конкуренція, державне регулювання / Навч. посібник. - К.: Знання України, 2002. - 358 с.
2. Апопій В.В. Організація і технологія надання послуг: навч. посіб. Київ, Видавничий центр «Академія», 2006. 311 с.
3. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства / В.В. Архіпов. - К.: Центр навчальної літератури; Інкос, 2007. - 280 с.
4. Азарян О.М., Сушко О.В. Сегментація підприємств ресторанного бізнесу в Україні // Схід. - 2004. - Вип.5 (63). - с.48.
5. Андрєєв Г.Г. УДК: 330:338.4:339.1 «Особливості конкурентного середовища на ринку кейтерингових послуг». Підприємницька модель економіки та управління розвитком підприємства: тези I Міжнародної науково-практичної конференції (8-9 листопада 2018 р.). – Житомир, 2018. – С. 371-375.
6. Бородина В.В. Ресторанно-гостиничный бизнес. М. 2001.
7. Баранов В.С. Технология производства продукции общественного питания: Учеб. для студ., обуч. по специальности “технология и организация общественного питания”. - М.: Экономика, 1986. - 400 с.
8. Беляев М.И. Индустриальные технологии производства продукции общественного питания. - М.: Экономика, 1989. - 230 с.
9. Биржаков Д. Лучшие рецепты украинской кухни. - Донецк: ПКФ “БАО”, 2001. - 352 с.
10. Биржаков М.Б., Никифоров В.И. Индустрия туризма: Перевозки. - СПб.: Изд. дом “Герда”, 2001. - 400 с. Богушева В.И. Бары и рестораны. Искусство обслуживания. Ростов н/Д: Феникс, 1999. - 352 с.
11. Борисова Ю.Н. и др. Менеджмент гостиничного и ресторанного бизнеса: пер. з англ. - М., 1997.
12. Бородина В. Ресторанно-гостиничный бизнес. - М.: Кн. мир, 2002. - 165 с.

13. Васютинська Р. Ресторан - це коли або пан, або пропав / Р. Васютинська, О. Тарасова // Галицькі контракти. - 2003. - №6. - С.236-242.
14. Все о Кейтеринге в Одессе. Анализ видов предоставляемых услуг [Електронний ресурс]. [URL:http://catering.odessa.ua](http://catering.odessa.ua)
15. Громадське харчування. Терміни та визначення: ДСТУ 3862-99: Вид. офіц, — К.: Держстандарт України, 1999.
16. Департамент підприємництва та споживчого ринку Харківської міської ради. Громадське харчування [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.city.kharkov.ua/uk/gorodskaya-vlast/ispolnitelnyie-organyi/departamentyi/departament-predprinimatelstva-i-potrebitelskogo-ryinka.html>.
17. Держстат України. Офіційний сайт. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/> (дата звернення: 17.03.2017)
18. Заклади ресторанного господарства. Класифікація: ДСТУ 4281:2004. - [Чинний від 2004-07-01]. - К.: Держспоживстандарт України, 2004. - 18 с.
19. Івашина Л.Л. Перспективи та проблеми кейтерингу в Україні. Миколаїв, Глобальні та національні проблеми економіки. Випуск 17, 2017. С. 314-317.
20. Інноваційне підприємництво (креативність, комерціалізація, екосистема) Навчальний посібник для вищих навчальних закладів За редакцією доктора економічних наук, професора Ю.М.Бажала [Електронний ресурс] [http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/27600/1/Bazhal\\_Innovatsiine\\_pidpnyemnytstvo\\_2015.pdf](http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/27600/1/Bazhal_Innovatsiine_pidpnyemnytstvo_2015.pdf)
21. Кейтеринг: Хмельницький та Хмельницька область. Золоті сторінки [Електронний ресурс]
22. Кейтеринг в Києве: обзор лучших компаний выездного обслуживания[Електронний ресурс]. [URL:https://kiev.zagranitsa.com/article/3547/keitering-v-kieve-obzor-luchshikh-kompanii-vyezdno-go-obsluzhivaniia](https://kiev.zagranitsa.com/article/3547/keitering-v-kieve-obzor-luchshikh-kompanii-vyezdno-go-obsluzhivaniia)

23. Кононенко Т.П. Сучасний кейтеринг та обладнання. Прогресивні техніка та технології харчових виробництв ресторанного господарства і торгівлі, 2006. - Вип.2(4). - С.264-270.

24. Котенко Л.М. Облік товарних операцій в підприємствах торгівлі та ресторанного господарства: навч. посібник / Л.М. Котенко, Н.В. Манжос, Н.В. Бойченко - Харків: Харк. Держ. ун-т харч. та торгівлі, 2008. - 323 с.

25. Нармбаев К.Н. Организация бухгалтерського учета в США / К.Н. Нармбаев. - М.: Финансы, 1979. - 152 с.

26. Об услуге: выездное обслуживание (кейтеринг) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.kordelia.kiev.ua/kejtering>.

27. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підручник / За ред. П'ятницької Н.О. - 2-ге вид. перероб. і доп. - К.: Центр навчальної літератури, 2011. - 584 с.

28. Основні показники роботи харчової промисловості України доповідь / Департамент продовольства Міністерства аграрної політики та продовольства України, 2015. - 15 с.

29. Погодин К. Ресторан выездного обслуживания (кейтеринг): с чего начать, как преуспеть : учебник / Погодин К. – Санкт-Петербург : Питер, 2012. – 210с.

30. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02>

31. Промисловість України у 2013-2017 роках: статистичний збірник / Держ. ком. статистики України ; [за ред. І.С. Петренко]. – Київ: видво Держ. стат. України, 2016. – 379 с.

32. Пятницька Н. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підручник /Пятницька Н. – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 584 с.

33. Ратова З.Т. Організація кейтерингу в Україні в умовах економічної кризи / З.Т. Ратова, А.В. Попеляр [Електронний ресурс]. - Режим доступу: [http://tourlib.net/statti\\_ukr/ratova.htm](http://tourlib.net/statti_ukr/ratova.htm).

34. Ратова З.Т. Організація кейтерингу в Україні в умовах економічної кризи / З.Т. Ратова, А.В. Попеляр [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://intkonf.org/ratova-ztpopelyar-av-organizatsiya-keyteringu-v-ukrayini-v-umovahekonomichnoyi-krizi>.

35. Радіонова О.М. Івент-технології: конспект лекцій / О.М. Радіонова. – ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2015. – 67 с.

36. Світлична М.Л. Організація виробництва та обслуговування у під-приємствах громадського харчування: Навч. посіб. Житомир, 2001

37. Справочник руководителя предприятия общественного пита-ния.— М.: Экономика, 1981.

38. Справочник технолога общественного питания. — М.: Экономика, 1984.

39. Станкевич Г. П., Донцова К. Г. Справочник молодого официанта. М.: Высшая школа. 1989 г. – 328 с.

40. Статистика проведения трендеров по кейтерингу в Украине[Електронний ресурс]. URL:<http://www.mycater.com.ua>

41. «Статистика – інструмент соціально економічних досліджень» міністерство освіти і науки україни одеський національний економічний університет кафедра статистики аналіз харчової промисловості україни [Електронний ресурс]. <Http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/6992/1/Аналіз%20харчової%20промисловості%20України.PDF>

42. Стельмахович М.А. Деловая культура для официантов-барменов. Учеб. пособие. — Ростов н/Д: Феникс, 2001.

43. Сушальская Т. Кейтеринг: новые возможности ресторанного бизнеса / Т. Сушальская // Бухгалтерия. - 2008. - №21. - С.47.

44. Топ-5 кейтеринговых компаний Украины [Электронный ресурс].  
URL:<https://ckp.in.ua/ru/lifestyle/15981>

45. Украинский рынок кейтеринга активно развивается [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://cateringconsulting.ru/publications/ukrainskiy-rynok-keyteringa-aktivno-razvivaetsya>.

46. Экономика и организация туризма. Международный туризм / Е.Л. Драчева, Ю.В. Забаев, Д.К. Исмаев и др.; под ред. И.А. Рябовой, Ю.В. Забаева, Е.Л. Драчевой. - М.: КНОРУС, 2005. - 567 с.