

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

В. Г. Герасименко

“ ___ ” _____ 20__ р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності «Готельно-ресторанна справа»
за магістерською програмою «Управління готельним та рестораним
бізнесом»

на тему:

**ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ
ГОСПОДАРСЬКОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ РЕСТОРАНУ**

Виконавець

студентка VI курсу факультету
міжнародної економіки

Демирова Марія Дмитрівна

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

Науковий керівник

канд. геогр. наук

(науковий ступінь, вчене звання)

Ярьоменко Сергій Григорович

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

Одеса 2018

ВСТУП

Сфера туризму активно розвивається упродовж останніх десятиліть. Важливе місце в обслуговуванні та комплексному наданні послуг займають підприємства сфери гостинності: готельні та ресторани заклади. Важливим аспектом діяльності підприємств ресторанного господарства є не тільки надання послуг харчування, а також це діяльність, пов'язана із соціальним аспектом діяльності людини.

У даний час ринок послуг ресторанного господарства постійно поширюється та видозмінюється під впливом різних факторів внутрішнього та зовнішнього середовища. Як сфера підприємницької діяльності, ресторанне господарство виконує соціальну (задоволення потреб споживачів) та економічну (підприємницька діяльність в обслуговуванні споживачів) функції. Економічні функції сфери ресторанного господарства розглядаються як єдиний комплексний механізм виробництва й обігу продукції, що забезпечує ресторанному бізнесу певні переваги порівняно з іншими галузями народного господарства.

З початком економічної трансформації економіки України, коли прибутковість стала ключовою метою діяльності суб'єктів господарювання, відбулося значне зменшення кількості об'єктів ресторанного господарства при установах, промислових підприємствах, навчальних закладах тощо, які обслуговують споживачів, об'єднаних за професійними ознаками за місцем роботи або навчання.

На даний момент формується та розширюється кількість закладів ресторанного господарства, при цьому значними є інноваційні підходи у організації закладу, орієнтованого на різні цільові групи споживачів.

Із ростом доходів населення та формуванням закладів, орієнтованих на різні цільові групи, дані фактори вплинули на активізацію розвитку ресторанної справи у даному регіоні.

Об'єктом дослідження випускної роботи є процес господарської діяльності підприємства ресторанного господарства «Crab House».

Предметом дослідження роботи є управління із забезпечення ефективності господарської діяльності підприємства ресторанного господарства «Crab House».

Основними завданнями кваліфікаційної роботи є:

- визначити поняття господарської діяльності ресторану, основні складові та критерії для її оцінки;
- провести аналіз господарської діяльності підприємства та надати загальну характеристику закладу;
- надати рекомендації щодо удосконалення господарської діяльності підприємства.

Основними методами дослідження випускної роботи порівняльний, формалізація, класифікація та типізація, системний, взаємозв'язку та взаємозалежності. Для формалізації даних, обробки статистичних даних застосовувалась програма MS Excel з допомогою Microsoft Visual Basic.

Інформаційною базою для написання випускної роботи є підручники, монографії та статті, тези конференцій, що пов'язані з економікою ресторанного господарства, діяльністю закладів торгівлі, теоретичними аспектами ресторанної справи, таких вчених, як: Архипов В. В., О. П. Єфімова, Н. О. П'ятницька та ін.

Рекомендації можуть мати практичне значення та бути застосовані на досліджуваному підприємстві.

За темою роботи на здобуття ступеня магістра опубліковано тези конференції «Підходи до оцінки ефективності господарської діяльності підприємств ресторанного господарства», що відбулась 27 вересня у рамках круглого столу «Винний та гастрономічний туризм: поєднання освіти, технологій та бізнесу», міжнародної науково-практичної конференції «Технології харчових продуктів і комбікормів» у Одеській національній академії харчових технологій.

ВИСНОВКИ

Виконання кваліфікаційної роботи мало на меті кілька основних завдань: визначення поняття господарської діяльності та основних складових поняття, критеріїв її оцінки.

У розділі 1 розглянуто поняття господарської діяльності підприємства ресторанного господарства, ознаки, економічну суть. Основою господарської діяльності є передусім надання нематеріальної послуги, що підкріплюється матеріальними характеристиками у ресторанному господарстві. Комплекс послуг формує поняття продукту ресторанного господарства, який складається із асортименту страв, напоїв та розважальних програм, послуг для споживачів, умови та атмосфери споживання реалізованої продукції, особливостей архітектури підприємства. Таким чином, продукт має як якісні характеристики, так і характеристики матеріальні, які відображаються у свідомості споживача та трансформуються у задоволеність його потреб.

Показники господарської діяльності підприємства умовно поділяють на якісні та кількісні, вартісні та натуральні, такі, як фондвіддача, собівартість, прибуток, дохід, кількість працівників та їх склад, рентабельність тощо. Проаналізовано показники господарської діяльності ресторану та основні показники ефективності такої діяльності.

У розділі 2 на прикладі ресторану «Crab House» було проаналізовано організаційну структуру підприємства, загальні економічні характеристики діяльності закладу. Розглянуто структуру меню закладу за основними категоріями страв, у яких переважають закуски, другі страви та гарніри. Організаційна структура підприємства є лінійно-функціональною, визначено основні функціональні обов'язки працівників персоналу закладу. Динаміка фонду заробітної плати вказує на подальше зростання частки основного фонду зарплати, при одночасному скороченні заохочувальних та компенсаційних виплат.

Рівень завантаження та його динаміка протягом року визначають періоди високого та низького сезону. Динаміка товарообороту підприємства вказує на

зростання частки продукції власного виробництва, що є позитивним, оскільки сприяє зростанню продуктивності праці та збільшення потреби у задіянні персоналу для виробництва продукції. Значну частку витрат складають матеріальні, що пов'язано із зростанням виробництва власної продукції та загальною позитивною динамікою росту товарообороту, для якого необхідні сировина та інші витрати матеріального характеру.

Можна зробити висновки, що підприємство у цілому має позитивні показники динаміку доходів та товарообороту, що дає можливість планувати розширення асортименту страв та збільшення охоплення сегменту споживачів. Такі маркетингові заходи дозволять тримати позитивну динаміку зростання обсягів реалізації продукції ресторану.

У розділі 3 розглянуто профіль споживачів, для яких пропонується розробка комплексного обіду. Основними споживачами підприємства є споживачі віком 29-45 років, бізнесмени, а також відвідувачі готелю «Фраполлі». Як показали спостереження, переважно замовляються обіди з широким асортиментом страв. Тому, з маркетингової точки зору, можливо сформуванню кілька пропозицій для стимулювання доходів підприємства:

- комплексні обіди з установленим переліком страв. Сюди включити перші страви для стимулювання їх продажу, а також закупні товари.
- активізація діяльності щодо проведення ділових зустрічей, нарад та ін., що передбачає високий рівень обслуговування офіціантами.
- пропозиції щодо формування карти лояльності: постійні відвідувачі можуть користуватись знижками підприємства.

Термін окупності пропозиції складає 2 місяці, а тривалість днів для реалізації складатиме 240 при кількості споживачів мінімально у 8 осіб щодня.

Пропонуємо збільшити кількість перших страв для більш ефективного використання запасів продукції, а також економії витрат на реалізацію страв даної категорії. У той же час необхідно зазначити широкий асортимент напоїв, які переважно розміщені у структурі реалізації закупних товарів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Агамирова Е. В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе / Е. В. Агамирова. – М.: Дашков и Ко, 2007. – 178 с.
2. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства: Навч. посібник для студентів внз / В. В. Архіпов. – К.: Центр учбової літератури, Фірма «Інкос», 2007. – 280 с.
3. Беляевский И. К. Маркетинговые исследования: учебное пособие / И. К. Беляевский. – М.: МГУЭСИ, 2004. – 414 с.
4. Босовська М. В. Удосконалення організації праці персоналу підприємств готельного господарства на засадах положень концепції TQM / М. В. Босовська // Вісник ДонУЕТ імені Михайла Туган-Барановського [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://jvestnik-c.donnu.edu.ua/>
5. Галькович, Р.С. Основы менеджмента: учебник/ Галькович Р.С., Набоков В.И. - М.:Изд-во ИНФРА-М, 2001. – 469с.
6. Гетьман О. О., Шаповал В. М. Економіка підприємства: Навч. посіб. – 2-ге вид. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 488 с.
7. Господарський кодекс України / Відомості ВР України, 2003, №18, №19-20, №21-22, ст. 144 [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/436-15>
8. Гринчуцький В. І., Карапетян Е. Т., Погріщук Б. В. Економіка підприємства: Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 304 с.
9. Давидова О. Ю. Ресторанний менеджмент: Підручник / О. Ю. Давидова, А. І. Усіна, І. В. Сегеда. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 279 с.
10. Демирова М. Д. Підходи до оцінки ефективності господарської діяльності підприємств ресторанного господарства / М. Д. Демирова // «Винний та гастрономічний туризм: поєднання освіти, технологій та бізнесу» (27 вересня 2018 року): збірник матеріалів круглого столу в рамках міжнародної науково-практичної конференції «Технології харчових

продуктів і комбікормів» / Одеська національна академія харчових технологій. – Одеса: ОНАХТ, 2018 с. – 101 с.

11. Ефимова О. П. Экономика гостини и ресторанов: Учеб. пособие / О. П. Ефимова, Н. А. Ефимова. – М.: Новое знание, 2004. – 392 с.

12. Заклади ресторанного господарства. Класифікація: ДСТУ 4281:2004 [чинний з 2004-07-01].

13. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебное пособие / Н. И. Кабушкин. – М.: КноРус, 2013. – 416 с.

14. Кукліна Т. В. Розробка системи комплексної оцінки персоналу готельного підприємства / Кукліна Т. В. // Ефективна економіка: електронне фахове видання. Дніпропетровський ДАЕУ [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=2915>

15. Ламбен Ж. Ж. Менеджмент, ориентированный на рынок / Пер. с англ.. под. ред. В. Б. Колчанова. – СПб: Питер, 2007. – 800 с.

16. Лавлок К. Маркетинг услуг: персонал, технология, стратегия. – М. : Изд. дом «Вильямс», 2005. – 1008 с.

17. Маркетинговые коммуникации: учеб. пособие / Т. М. Братенкова, В. А. Усевич. – Минск: БГТУ, 2013. – 72 с.

18. Милл Р. К. Управление рестораном / Р. К. Милл. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. – 518 с.

19. Нечаюк Л. І., Телеш Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навчальний посібник / Л. І. Нечаюк, Н. О. Телеш. – К.: Центр навчальної літератури, 2003. – 348 с.

20. Нечева Н. В. Забезпечення ефективного управління персоналом підприємств курортно-рекреаційної сфери: Дис. на здобуття наук. ступеня к. е. н. за спец. 08.00.04 «Економіка та управління підприємствами». – Одеса, ОНЕУ, 2016. – 239 с.

21. Папирян Г. А. Менеджмент в индустрии гостеприимства (отели и рестораны) / Г. А. Папирян. – М.: Экономика, 2000. – 207 с.

22. Саак А. Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) / А. Э. Саак, М. В. Якименко. – СПб: Питер, 2012. – 432 с.
23. Самодай В. П. Організація ресторанної справи: Навч. посібник / В. П. Самодай, А. І. Кравченко. – Суми: Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2015. – 424 с.
24. Скобкин С. С. Экономика гостиничного, ресторанного и туристического предприятия: учебное пособие / С. С. Скобкин. – М.: РЭА им. Г. В. Плеханова, 2009. – 270 с.
25. Управление персоналом организации: Учебник / Под. ред. А. Я. Кибанова. – 3-е изд., доп. и перераб. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 638 с.
26. Хайкин М. М. Менеджмент ресторанного бизнеса: Учебное пособие / М. М. Хайкин, Ю. Г. Трабская. – СПб: Изд-во СПбГУЭФ, 2009. – 122 с.
27. Чорна М. В., Кушнір Т. Б., Михайлова О. В. Економіка торгівлі: навчально-методичний посібник. – Х.: ХДУХТ, 2015. – 221 с.
28. TripAdvisor [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.tripadvisor.ru/Home-g777828>
29. Crab House Restaurant [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://crab-house-seafood.business.site/>
30. Tomato. Пошук ресторанів Одеси [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://tomato.ua/odessa/city>