

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 241 «готельно-ресторанна справа»
за освітньою програмою «готельно-ресторанна справа»

на тему:

«Шляхи підвищення конкурентоспроможності ресторану «Murphy's pub»

Виконавець:

Студентка факультету міжнародної економіки

Курява Юлія Василівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

д.е.н., доцент кафедри

туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

(науковий ступінь, вчене звання)

Лебедєв Ігор Васильович

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Одеса 2020

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження. Під час переходу України до ринкової економіки виникла необхідність проводити дослідження конкурентоспроможності підприємств різних галузей. Одним із важливих напрямів – є дослідження конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства. Цей сектор економіки є привабливим для інвесторів та споживачів. Підвищення конкурентоспроможності підприємств ресторанного бізнесу виступає одним із головних завдань управління, яке гарантує йому зміцнення власних конкурентних позицій на ринку. Підприємства ресторанного господарства відносяться до одного із найбільш ризикованих видів бізнесу. Одним із важливих етапів управління конкурентоспроможністю підприємств ресторанного бізнесу є проведення процедури її оцінювання. Як процес виявлення сильних і слабких місць ресторанних закладів оцінка конкурентоспроможності дозволить знайти можливість максимального удосконалення його діяльності для забезпечення подальшого успішного функціонування на ринку ресторанних послуг, а також визначити його місце серед основних конкурентів.

Мета і завдання дослідження. Метою кваліфікаційної роботи є узагальнення теоретичних засад та обґрунтування практичних рекомендацій щодо формування конкурентоспроможності підприємства ресторанного бізнесу.

Для досягнення поставленої мети було поставлено такі **завдання**:

- з'ясувати сутність конкурентоспроможності підприємств ресторанного бізнесу;
- визначити чинники впливу внутрішнього і зовнішнього середовища на конкурентоспроможність підприємств ресторанного бізнесу;
- представити методичні підходи до оцінки конкурентоспроможності підприємства;
- надати загальну характеристику об'єкта дослідження «Murphy's pub»;
- провести аналіз економічної діяльності ресторану «Murphy's pub»;
- провести узагальнювальне оцінювання конкурентоспроможності ресторану «Murphy's pub»;
- розробити комплекс заходів підвищення конкурентоспроможності ресторану «Murphy's pub»;
- надати економічне обґрунтування заходам підвищення конкурентоспроможності ресторану «Murphy's pub».

Об'єктом дослідження є організаційно-економічні процеси, які формують рівень конкурентоспроможності ресторану «Murphy's pub» на ринку ресторанного бізнесу.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних і практичних аспектів підвищення конкурентоспроможності підприємства ресторанного бізнесу «Murphy's pub».

Методи дослідження. Для досягнення поставленої мети у кваліфікаційній роботі використано широкий інструментарій

загальноприйнятих методів наукового дослідження, а саме: ретроспективний метод (для розкриття сутності та принципів конкурентоспроможності); структурно-логічний (для дослідження послідовності процесу аналізування конкурентного середовища підприємств ресторанного бізнесу); метод системного і статистичного аналізу (для аналізування методичних підходів до оцінювання конкурентоспроможності); аналітичний і порівняльний аналіз (для визначення особливостей і напрямів розвитку підприємств на ринку ресторанного бізнесу); графічний і табличний (для ілюстрації динаміки явищ і процесів, що стосуються питань формування конкурентоспроможності підприємства ресторанного бізнесу).

Інформаційну базу дослідження склали зібрані, узагальнені, опрацьовані первинні матеріали маркетингових досліджень і внутрішня документація ресторану «Murphy's pub», чинні законодавчі та нормативні документи, наукові праці вітчизняних та зарубіжних авторів, монографії, публікації у періодичних виданнях, інформаційні матеріали, розміщені в мережі Інтернет, результати власних спостережень.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання наукових розробок та методичних рекомендацій щодо формування конкурентоспроможності, що сприятиме оптимізації економічних витрат та підвищенню результативності господарської діяльності вітчизняних підприємств ресторанного бізнесу.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків. Повний обсяг роботи містить 98 сторінок, у тому числі 29 таблиць на 30 сторінок, 20 рисунків на 20 сторінках, список використаних джерел з 60 найменувань.

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

1. Курява Ю. В. Пансіонат як тип готельних підприємств лікувально-оздоровчого туризму / Ю. В. Курява // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції, 12 квітня 2018 р. – Одеса: ОНЕУ, 2018. – 158-161.

2. Курява Ю. В. Методичні підходи о оцінки конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства / Ю. В. Курява // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, 15 квітня 2020 р.: у 3-х томах. – Т. 2. – Одеса: ОНЕУ, 2020. – С. 394-398.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Теоретико-методологічні аспекти конкурентоспроможності підприємств ресторанного бізнесу»** розглянуто теоретичні аспекти конкурентоспроможності підприємств ресторанного бізнесу, сутність конкурентоспроможності підприємств ресторанного бізнесу, чинники впливу внутрішнього і зовнішнього середовища на конкурентоспроможність підприємств ресторанного бізнесу, методичні підходи до оцінки конкурентоспроможності підприємства.

У другому розділі **«Аналіз та оцінка конкурентоспроможності ресторану «Murphy's pub»** представлено загальну характеристику об'єкта дослідження «Murphy's pub», проведено аналіз техніко-економічних показників діяльності підприємства ресторанного господарства «Murphy's pub», побудовані карти стратегічних груп конкурентів ресторану, проведена оцінка конкурентоспроможності підприємства ресторанного господарства «Murphy's pub» за ключовими елементом споживчої цінності «Продукція (П)», «Персонал (Р)», «Сервіс (С) та «Імідж (І)».

В третьому розділі **«Пропозиції щодо підвищення конкурентоспроможності ресторану «Murphy's pub»** запропоновані та економічно обгрунтовані заходи підвищення конкурентоспроможності ресторану «Murphy's pub»: формування позитивного іміджу ресторану «Murphy's pub», удосконалення ресторанного сервісу по обслуговуванню гостей (відкриття кейтерингу як доповнення до основного ресторанного сервісу), професійний розвиток і навчання персоналу ресторану, впровадження сучасного рішення оцінювання ресторану «Murphy's pub» за допомогою використання QR- коду.

ВИСНОВКИ

В роботі представлено узагальнення теоретичних засад формування конкурентоспроможності підприємства ресторанного бізнесу, розроблено й економічно обґрунтовано практичні рекомендації щодо її підвищення. В результаті проведеного дослідження нами зроблені відповідні висновки.

1. Конкурентоспроможність підприємства ресторанного господарства – це характеристика підприємства, яка відображає специфіку його діяльності на визначеному сегменті ринку підприємств харчування у певний період відносно існуючих підприємств-конкурентів і залежить від впливу факторів зовнішнього та внутрішнього середовища, а також впливає на задоволення потреб споживачів послуг. Показник конкурентоспроможності є своєрідним «люстерком», у якому відображуються результати роботи всіх його служб і підрозділів, які характеризують стан стійкості внутрішнього середовища до зовнішнього.

2. Аналіз впливу зовнішніх та внутрішніх факторів на конкурентоспроможність підприємства ресторанного бізнесу дає можливість знизити рівень невизначеності й ризику в процесі виробничо-збутової діяльності підприємства, підвищити якість стратегічного планування й прогнозування виробничо-збутової діяльності підприємства, підвищити рівень конкурентоспроможності підприємства та його продукції, зберегти конкурентні позиції та збільшити частку ринку, що належить підприємству.

3. Узагальнення найбільш поширених методичних підходів щодо оцінки конкурентоспроможності підприємств переконує, що традиційно для цього використовують типові показники: якість продукції, якість обслуговування, якісно-організаційний склад персоналу, ефективність діяльності, фінансовий стан підприємства, ефективність управління персоналом, менеджмент ресторану, стратегія, кількість місць, час очікування замовлення в закладі, середній чек, можливість безкоштовної доставки, стилізація оформлення, кухня, якість і технологія виготовлення блюд, кухня, додаткові послуги, додаткові акції, інноваційні технології, імідж ресторану. Використання запропонованих методичних підходів щодо оцінки конкурентоспроможності підприємств ресторанного бізнесу дасть змогу отримати оперативну інформацію про конкурентні позиції на ринку ресторанних послуг з визначенням сильних та слабких місць, здійснювати постійний контроль, аналіз та діагностику рівнів конкурентоспроможності з метою швидко реагування на прояви зовнішнього середовища та їх регулювання шляхом розробки оперативних та стратегічних управлінських заходів. Важливою є фінансова оцінка конкурентоспроможності підприємств ресторанного бізнесу, яка є невіддільною частиною оцінки фінансових можливостей підприємства та головним критерієм впливу на конкурентоспроможність.

4. Ресторан «Murphy's pub» - це загальнодоступне підприємство ресторанного господарства, що надає споживачам широкий асортимент страв складного приготування, в основному за індивідуальними замовленнями, а також

вино-горілчані, тютюнові та кондитерські вироби. Високий рівень обслуговування поєднується з організацією відпочинку відвідувачів. «Murphy's pub» відноситься до виду підприємства ресторанного господарства ресторан-бар. Це різновид ресторану, до складу якого входить бар, торговельна зала якого суміжна з торговельною залою ресторану або барна стойка розміщена в торговельній залі ресторану.

5. Аналіз основних фінансових показників дозволив зробити висновок про зростання чистого доходу ресторану «Murphy's pub». Це пов'язано із зростанням клієнтів ресторану. Також простежується покращення фінансової діяльності ресторану «Murphy's pub». За 2017 – 2019 рр. валовий прибуток збільшився на 366 тис. грн. або майже в два рази. За 2017 – 2019 роки простежується збільшення фінансового результату від операційної діяльності на 434 тис. грн. і чистого прибутку – на 122 тис. грн. Протягом досліджуваного періоду на підприємстві ресторанного господарства «Murphy's pub» намітилася позитивна тенденція щодо поліпшення платоспроможності підприємства.

6. Як показало дослідження ресторанного ринку м. Одеси, основними конкурентами підприємства ресторанного господарства «Murphy's pub» є: ресторан «BISTEKKA. Steakhouse & Bar», ресторан «Gastrobar».

Карти стратегічних груп свідчать про те, що найбільшим конкурентом ресторану «Murphy's pub» є ресторан «BISTEKKA. Steakhouse & Bar», який має високий рівень конкурентних переваг, структури асортименту продукції та використовуваних технологій виробництва меблів.

Далі в розрахунках використано метод оцінки конкурентоспроможності ресторанної послуги, який запропонував науковець К.В. Каленік. Для оцінки конкурентоспроможності нами використано методи – карти стратегічних груп конкурентів і метод оцінки конкурентоспроможності за ключовими елементами споживчої цінності «Продукція (П)», «Персонал (Р)», «Сервіс (С) та «Імідж (І)».

Метод оцінки конкурентоспроможності ресторанної послуги за ключовими елементами споживчої цінності «Продукція (П)», «Персонал (Р)», «Сервіс (С) та «Імідж (І)» також показав, що основним конкурентом «Murphy's pub» є ресторан «BISTEKKA. Steakhouse & Bar» (загальна оцінка 9,8 бали). Ресторан «Gastrobar» знаходиться на третьому місці за ключовими елементами споживчої цінності (загальна оцінка конкурентоспроможності – 8,48 бали).

Отже ресторан, «Murphy's pub» має середній рівень конкурентоспроможності і потребує впровадження заходів щодо її підвищення.

7. Нами пропонується наступні заходи підвищення конкурентоспроможності ресторану «Murphy's pub»:

1) Формування позитивного іміджу ресторану «Murphy's pub»:

– прийняття участі в Міжнародному експофорумі ресторанно-готельного бізнесу та клінінгу FoReCH, RestaurantExpo, професійний майданчик семінарів «INREST FORUM'19»);

– рекламна кампанія щодо формування і підтримки сприятливого іміджу ресторану.

2) Удосконалення ресторанного сервісу по обслуговуванню гостей (відкриття кейтерингу як доповнення до основного ресторанного сервісу)

3) Професійний розвиток і навчання персоналу ресторану.

- курси ресторанного бізнесу: «Організація та управління ресторанним бізнесом», «Адміністратор ресторанного закладу»;

- семінар практикум «Кейтеринг. Організація та проведення виїзних заходів»;

- тренінг «Активні продажі в ресторані»;

- майстер-класу для професійних кухарів.

4) Впровадження сучасного рішення оцінювання ресторану «Murphy's rab» за допомогою використання QR- коду

8. Основні економічні показники впровадження заходів підвищення конкурентоспроможності ресторану «Murphy's rab» підтверджують їх доцільність впровадження. В результаті впровадження заходів щодо підвищення конкурентоспроможності чистий дохід зросте на 1770,2 тис. грн. і чистий прибуток 253,76 тис. грн.

АНОТАЦІЯ

Курява Ю. В. «Шляхи підвищення конкурентоспроможності підприємств ресторанного бізнесу»

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

(шифр та назва спеціальності)

за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа»

(назва освітньої програми)

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2020.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти конкурентоспроможності підприємств ресторанного бізнесу, сутність конкурентоспроможності підприємств ресторанного бізнесу, чинники впливу внутрішнього і зовнішнього середовища на конкурентоспроможність підприємств ресторанного бізнесу, методичні підходи до оцінки конкурентоспроможності підприємства.

Проведено аналіз і оцінку конкурентоспроможності підприємства ресторанного господарства «Murphy's pub» за ключовими елементом споживчої цінності «Продукція (П)», «Персонал (Р)», «Сервіс (С) та «Імідж (І)».

Запропоновано та економічно обґрунтовано заходи підвищення конкурентоспроможності ресторану «Murphy's pub».

Ключові слова: конкурентоспроможність, чинники формування конкурентоспроможності, карта стратегічних груп, конкуренти, ресторанний ринок, ресторанний бізнес, ресторанне господарство

ANNOTATION

Kuryavaya Y.V. «Ways to Increase the Competitiveness of Enterprises of Restaurant Business».

Qualification work degree in speciality 241 : «Hotel and Restaurant Business» behind the training program «Hotel and Restaurant Business».

Odessa National Economic University. – Odessa, 2020.

Theoretical aspects of competitiveness of restaurant business enterprises, essence of competitiveness of restaurant business enterprises, factors of influence of internal and external environment on competitiveness of restaurant business enterprises, methodological approaches to evaluation of competitiveness of the enterprise are considered in the work.

Analysis and evaluation of the competitive capacity of the restaurant «Murphy's pub» on key elements of consumer value «Products(P)», «Staff(S)», «Service(S)», «Image(I)».

Proposed and economically confirmed measures to increase the restaurant's competitiveness of «Murphy's Pab».

Key word: competitiveness, factors of formation of competitiveness, cards of strategic groups, competitors, restaurant market, restaurant business, restaurant economy.