

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

\_\_\_\_\_

“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**ВИПУСКНА РОБОТА**

**на здобуття освітнього ступеня бакалавра**

зі спеціальності 242 «Туризм»

за темою:

«Пріоритетні напрями розвитку підприємств ресторанного господарства

(на прикладі ресторанів швидкого харчування)»

**Виконавець**

студентка 4 курсу 13 групи ЦВФН

Лефлер Марина Ігорівна  
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

**Науковий керівник**

к.е.н., доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Давиденко Ірина Володимирівна  
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

**Одеса 2018 р.**

## АНОТАЦІЯ

випускної роботи на здобуття освітнього ступеня бакалавра  
Лефлер Марини Ігорівни

«Пріоритетні напрями розвитку підприємств ресторанного господарства  
(на прикладі ресторанів швидкого харчування)»  
(назва випускної роботи)

Одеський національний економічний університет  
м. Одеса, 2018 рік

Випускна робота складається з 3 розділів.

У роботі розглядаються теоретичні основи функціонування підприємств ресторанного господарства, наводиться існуюча класифікація підприємств ресторанного господарства, розглядається специфіка функціонування закладів швидкого харчування. Зроблено аналіз сучасного стану ринку ресторанів швидкого харчування, надано характеристику ресторану «Піца Челентано» в м. Ізмаїл, охарактеризовано попит на послуги даного закладу харчування.

Пропонуються рекомендації з розвитку мережі ресторанів швидкого харчування в Україні, визначені напрями удосконалення діяльності ресторану «Піца Челентано» у м. Ізмаїл.

**Ключові слова:** ресторанне господарство, заклади харчування, ресторани швидкого харчування, ринок ресторанних послуг, класифікація закладів ресторанного господарства, франшиза.

## ANNOTATION

graduation work for obtaining an educational bachelor's degree  
Lefler Maryna Ihorivna

«Development priorities of enterprises of restaurant industry  
(using an example of fast food restaurants)»

Odessa National Economic University  
Odessa, 2018

Thesis consists of three chapters.

The paper considers the theoretical basis of food establishments functioning, sets out classification of food establishments, and examines the specificity of food establishments functioning. The current state of restaurant services market is also analyzed. In addition, graduation work describes the restaurant “Pizza Chelentano” in Ismail, outlines the demand for services of this food establishment.

The author of the graduation work proposes some recommendations for the development of fast food restaurants chain in Ukraine, determines the directions of improving activities for the restaurant “Pizza Chelentano”.

**Keywords:** restaurant industry, food establishments, fast food restaurants, market of restaurant services, classification of food establishments, franchise.

ВИПУСКНА РОБОТА НА ТЕМУ:

*«Пріоритетні напрями розвитку підприємств ресторанного господарства  
(на прикладі ресторанів швидкого харчування)»*

<b>ВСТУП.....</b>	<b>стор. 3</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ТА РОЗВИТКУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....</b>	<b>6</b>
1.1. Загальна характеристика галузі громадського харчування.....	6
1.2. Класифікація закладів ресторанного господарства.....	10
1.3. Специфіка функціонування закладів швидкого харчування.....	16
<b>РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА «ПІЦА ЧЕЛЕНТАНО».....</b>	<b>31</b>
2.1. Характеристика мережі ресторанів «Піца Челентано».....	31
2.2. Аналіз конкурентного середовища ресторану «Піца Челентано».....	43
2.3. Вивчення попиту на послуги ресторану «Піца Челентано».....	50
<b>РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ РЕСТОРАНІВ ШВИДКОГО ХАРЧУВАННЯ.....</b>	<b>56</b>
3.1. Обґрунтування шляхів розвитку мережі ресторанів швидкого харчування в Україні.....	56
3.2. Визначення напрямів удосконалення діяльності ресторану «Піца Челентано» у м. Ізмаїл.....	66
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>70</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....</b>	<b>73</b>
<b>ДОДАТКИ.....</b>	<b>77</b>

## ВСТУП

Актуальність дослідження. Ресторанне господарство займає важливе місце у реалізації соціально-економічних задач держави. Його основним призначенням є забезпечення населення кулінарною продукцією та організація високого рівня обслуговування відповідно до його потреб. Перехід в Україні до ринкових відносин призвів до суттєвих кількісних та якісних змін споживчого ринку: значно розширилось коло учасників торгової діяльності, споживчий ринок набув різноманітних форм.

Ресторанний бізнес в Україні стрімко розвивається: середній клас все частіше віддає перевагу харчуванню в рестораних закладах - міняє домашнє меню на меню й сервіс ресторанів, таверн і кафе. Сьогодні у ресторанному бізнесі досить ефективним є розвиток ресторанів швидкого обслуговування. Аналіз публікацій щодо ресторанного бізнесу, проведений нами, показує актуальність цих видів ресторанних послуг. Крім того, на думку експертів, у цього ринку є усі перспективи для розвитку в Україні в умовах кризи, адже попит на відвідування ресторанів високого цінового сегменту буде падати.

Актуальність даної теми обумовила постановку мети дослідження - виявлення особливостей сучасного стану й перспектив розвитку такого сегменту ресторанного господарства України як ресторани швидкого харчування.

Досягнення встановленої мети вимагає виконання наступних завдань дослідження:

- розкрити сутність та економічне значення ресторанного господарства;
- надати класифікацію закладів ресторанного господарства, згідно з чинними нормативними актами України;
- обґрунтувати специфіку функціонування ресторанів швидкого харчування;

- провести аналіз діяльності ресторану швидкого харчування в м. Ізмаїл «Піца Челентано»;
- проаналізувати конкурентне середовище ресторану «Піца Челентано»;
- вивчити попит на послуги ресторану «Піца Челентано» в м. Ізмаїл;
- визначити перспективні шляхи розвитку українських підприємств швидкого харчування;
- запропонувати напрями удосконалення діяльності ресторану швидкого харчування в м. Ізмаїл «Піца Челентано».

Об'єктом дослідження є процес розвитку підприємств ресторанного господарства, зокрема ресторанів швидкого харчування. Предметом дослідження є сукупність теоретичних та практичних аспектів дослідження функціонування підприємств ресторанного господарства.

Базою дослідження є ресторан швидкого харчування м. Ізмаїла «Піца Челентано».

При написанні випускної роботи широко використовувалася законодавча та нормативно-правова база, а саме положення Цивільного та Господарського кодексів України, Закони України «Про захист прав споживачів», «Ціни та ціноутворення» та інші, були використані «Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування та «Методичні рекомендації щодо забезпечення якості та безпеки товарів і послуг підприємств ресторанного господарства», державні стандарти у галузі громадського харчування (ДСТУ 3862-99, ДСТУ 4281:2004. та ін.)

Теоретичну базу дослідження становлять праці іноземних та вітчизняних фахівців з питань організації підприємств ресторанного господарства, функціонування та перспектив ресторанного бізнесу та особливостей функціонування ресторанів швидкого обслуговування, зокрема, найбільш повно ці аспекти висвітлені у роботах Архіпова В.В., Волкової І.В., Денісова Д., Кузнецової Н.М., Скотного В.Г. та ряду інших.

Інформаційну базу дослідження доповнила теоретична та практична інформація періодичних видань та мережі Інтернет.

У дослідженні використано ряд загальнонаукових та спеціальних методів дослідження процесів і явищ у їх взаємозв'язку і розвитку. Серед загальнонаукових методів пізнання необхідно виділити теоретичний, аналізу й синтезу, узагальнення. Спеціальні методи дослідження, що використовувались - спостереження та порівняння, опитування та анкетування, аналогії, експертний.

Практична значущість отриманих результатів полягає в узагальненні науково-теоретичних підходів і розробці практичних рекомендацій для подальшого розвитку ресторанів швидкого харчування.

Окремі результати випускної роботи містяться в матеріалах студентської конференції:

Лефлер М. І. Специфічні ознаки ринку закладів швидкого харчування / М.І. Лефлер // Туристичний та готельно-ресторанний: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2018 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2018. – С. 162 - 165.

## ВИСНОВКИ

Ресторанне господарство є сферою виробничо-торговельної діяльності, в якій виробляють і реалізують продукцію власного виробництва та закупні товари, призначені для споживання, з організацією дозвілля або без цього. Підприємства ресторанного господарства надають комплекс послуг з: організації харчування, виробництва кулінарної продукції та кондитерських виробів, організації споживання та обслуговування, реалізації кулінарної продукції, організації дозвілля тощо. Галузь ресторанного господарства охоплює сферу надання послуг у ресторанах, кафе, барах, підприємствах швидкого харчування, готелях, туристичній сфері, на шляху руху пасажирів (авіа, залізниці, авто тощо).

До класифікації підприємств громадського харчування існують різні підходи: за місцем розташування, типом підприємства, видом власності, формою обслуговування, класом, режимом обслуговування, асортиментом.

У роботі був проаналізований сучасний стан ресторанів швидкого харчування в Україні: проведений екскурс в історію виникнення ресторанів швидкого харчування, визначене поняття закладу даного типу, подана їх класифікація, вивчені найбільші суб'єкти ринку швидкого харчування та пропоновані ними продукти.

Отже, на підставі вищевикладеного, можемо зробити висновок про те, що одним із сегментів ресторанного господарства, який найбільш динамічно розвивається на сучасному етапі є заклади швидкого харчування. Стрімке зростання саме цієї галузі пояснюється демократизацією ресторанних послуг, зростанням частки населення із середнім рівнем доходу, стрімким темпом життя – усі ці умови сприяють попиту на подібні заклади. Перевагою ж при заснуванні закладу швидкого харчування є порівняно незначні інвестиції у бізнес.

У роботі було проведено аналіз функціонування закладу швидкого харчування «Піца Челентано», розташованого у м. Ізмаїл, за адресою пр. Суворова, 26.

Підприємство працює за франчайзинговою схемою, тому передусім були розглянуті особливості надання ТМ «Піца Челентано» франшизи. Розкриті переваги обрання франшизи від ТМ «Піца Челентано» порівняно з аналогічними закладами та звернено увагу на ті труднощі, з якими безпосередньо стикається франчайзер. У роботі проаналізована організаційна структура підприємства, розкриті деякі фінансові показники та особливості цінової політики підприємства.

Розроблена і запропонована відвідувачам ресторану «Піца Челентано» анкета, дозволила сформувати їх середньостатистичний соціально-демографічний портрет, виокремити ті якості, яким відвідувачі надають перевагу при відвідуванні закладів швидкого харчування та безпосередньо ресторану «Піца Челентано»

Франчайзинг досить нове явище для вітчизняного бізнесу, яке ще не має ні належного законодавчого регулювання, ні виробленої практики застосування. Але, франчайзинг - найперспективніший напрямок розвитку бізнесу у сфері ресторанних послуг. Саме з цієї причини, нами були роз'яснені переваги та недоліки договору франчайзингу для закладів швидкого харчування.

У назві «ресторан швидкого харчування» вже закладений основний принцип діяльності подібного закладу – швидко обслужити відвідувача. Запровадження автоматизованих систем, спеціально розроблених для закладів швидкого харчування надасть можливість зекономити не тільки час, але і витрати трудових ресурсів. Тому одним із перспективних напрямків розвитку закладів швидкого харчування є автоматизація процесів. У роботі наведені приклади таких систем як для невеликого закладу, так і для мереж ресторанів.

Дослідження діяльності ресторану швидкого харчування в м. Ізмаїл «Піца Челентано» дав можливість виявити деякі недоліки і визначити шляхи поліпшення діяльності ресторану. Нами було запропоноване впровадження доставки їжі в офіси і додому. Було розраховано точку безбитковості розробленого нововведення, яка складає 520 одиниць замовлень на місяць. Ми вважаємо це цілком реальним показником, тому що існує зацікавленість на ринку на доставку обідів в офіси м. Ізмаїла.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Господарський кодекс України. Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 2003. - № 18, № 19-20, № 21-22, ст.144.
2. Цивільний кодекс України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, №№ 40-44, ст.356 від 16.01.2003.
3. Закон України «Про захист економічної конкуренції» від 11.01.2001. № 2210-III.
4. Методичні рекомендації щодо забезпечення якості та безпеки товарів і послуг підприємств ресторанного господарства. // Затверджені Наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України № 295 від 22.07.2008.
5. Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування. Затверджено наказом Держстандарту України від 27 січня 1999 р. №37. Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 15 квітня 1999 р. за №235/3528. //Збірник нормативних документів. Туризм в Україні. вип.. 2. 1999 — с. 243-264.
6. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування// Затверджені Наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України № 219 від 24. 07. 2002 р.
7. ДСТУ 3862-99. Державний стандарт України. Громадське харчування. Терміни та визначення. Видання офіційне. Розроблено Українською академією зовнішньої торгівлі. Затверджено і введено в дію наказом Держстандарту України від 26 березня 1999 р. №163. - К.: Держстандарт України, 1999. - 32 с.
8. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. Національний стандарт України. - К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 12 с.
9. Аналітичні нотатки про стан ринку ресторанів швидкого обслуговування в Україні. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.restoran.ua](http://www.restoran.ua).

10. Архіпов В.В. Ресторанна справа. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 382 с.
11. Барановский В.А. Ресторанный бизнес: Учебное пособие. - РнД.: Феникс, 2005. - 220 с.
12. Гаршина Г. Інновації від «Піца Челентано» від 27 жовтня 2008 // [www.intersocium.com/index.php?id=32](http://www.intersocium.com/index.php?id=32).
13. Герасименко В. Г. Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку: монографія / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов [та інші]. – Одеса: Астропринт, 2013. – 304 с.
14. Гірняк В.І., Глагола В.А. Сучасний стан, перспективи та тенденції розвитку ресторанного господарства в Україні // Інфраструктура ринку. – Вип. 16. – 2018. - С. 71-78.
15. Гладских Е. Обзор ресторанного рынка. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://delo.ua/lifestyle/sytnyj-god-obzor-restorannogorynka-329410.htm>.
16. Голодницький Е. Франчайзинг: «страва» по-українськи. // Юридична газета. – 2014. - № 23. – С. 8.
17. Давиденко І.В. Сучасні напрями стратегічного управління туристичним підприємством // Економічні студії. Науково-практичний журнал. – Львів: Львівська економічна фундація, 2017.- №2 (15) – С. 23-27.
18. Дацюк Л. «Швидко» McDonald's — не товарищ. // Дзеркало тижня. – 2014. - № 14.
19. Державна служба статистики України. Офіційний сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>
20. Денисов Д. Фаст-фуд. Рестораны быстрого обслуживания. – М.: Ресторанные ведомости, 2003. – 236 с.
21. Економічний словник-довідник. / За ред. А.Б. Тополько. - К.:Знання, 2002.- 822 с.

22. Ефимова О.П., Ефимова Н. М. Экономика гостиниц и ресторанов. - М.: Новое знание 2004. – 392 с.
23. Звітність планова, бухгалтерська та статистична ресторану «Піца Челентано» за 2015-2016 рр.
24. Корнеєва К. Что нас привлекает в ресторанах? // Ресторатор. – 2016. - №7. - С. 52.
25. Коршунов Н.В. Организация обслуживания в ресторанах. - М.: Высшая школа, 2005. - 89 с.
26. Кравченко О.М. Удосконалення системи оподаткування ресторанного господарства України [Електронний ресурс] / О.М. Кравченко // Глобальні та національні проблеми економіки (Миколаївський національний університет ім. В.О. Сухомлинського). – Миколаїв: МНУ, 2015. – Вип. 5. – С. 165 – 170. – Режим доступу до журн.: <http://globalnational.in.ua/issue-5-2015/13-vipusk-5-traven-2015-r/773-kravchenko-o-m-udoskonalennya-sistemi-opodatkuvannya-restorannogo-gospodarstva-ukrajini>.
27. Кузнецова Н.М. Основи економіки, організації готельного та ресторанного господарства. – К.: Видавництво ІТ ФПУ, 1997. – 173 с.
28. Лефлер М. І. Специфічні ознаки ринку закладів швидкого харчування / М.І. Лефлер // Туристичний та готельно-ресторанний: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2018 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2018. – С. 162 - 165.
29. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підручник / М. П. Мальська, О.М. Гаталяк, Н.М. Ганич. – К.: Центр учб. л-ри, 2013. – 304 с.
30. Нагорський В. Експерти підрахували кількість магазинів, ресторанів і кафе у найбільших містах України. [Електронний ресурс]. – Режим

- доступу: <https://informativ.news/eksperty-pidrahuvaly-kilkist-mahazyniv-toraniv-kafe-u-najbilshyh-mistahukrajiny.htm>.
31. Насонова О. Фаст-фуд фаст-фуду рознь: обзор ресторанов быстрого питания. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.food-service.com.ua/articledetails.php?id=18>
  32. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2006. – 352 с.
  33. Піца Челентано – офіційний сайт. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.pizza-celentano.com/partners.php](http://www.pizza-celentano.com/partners.php).
  34. Портна К. З'їв, уклонився, пішов. // Контракти. – 2016. - № 38.
  35. П'ятницька Г.Т., Найдюк В.С. Сучасні тренди розвитку ресторанного господарства в Україні / Г.Т.П'ятницька, В.С. Найдюк / Економіка та держава. - №9. – 2017. – С. 66-73.
  36. Система автоматизації управління «РСТЪ:Рестораторъ». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.pct.ru/document.asp?group\\_id=22&nItemID=128&sSID=](http://www.pct.ru/document.asp?group_id=22&nItemID=128&sSID=)
  37. Сухенко Ю.Г., Сухенко В.Ю. Особливості ресторанного бізнесу в Україні. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://who-is-who.com.ua/bookmarket/hotrest2008/11/2/1.html>.
  38. Сухенко Ю.Г., Сухенко В.Ю. Розвиток національного ринку ресторанних послуг. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://who-is-who.com.ua/bookmarket/ukrinvest2008/28/252/1.html>.
  39. Усов В.В. Организация обслуживания в ресторанах. Практическое пособие. - М.: Высшая школа, 2005. - 246 с.
  40. Франшиза пиццерии МакСмак. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.newbiz.com.ua/>.
  41. Шульгіна Л. Громадське харчування під копірку або франчайзинг по-українськи. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.pizza-celentano.com/article\\_detail.php](http://www.pizza-celentano.com/article_detail.php).