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»
(шифр та найменування спеціальності)
за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справи»
(назва бакалаврської програми)

на тему: **« ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ ТА ДИВЕРСИФІКАЦІЇ РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ У ВОЄННИЙ ПЕРІОД В УКРАЇНІ (НА ПРИКЛАДІ РЕСТОРАНУ «ANTICA CANTINA»)»**

Виконавець:
Студентка факультету міжнародної економіки
Гипчинська Софія Юріївна _____
(Прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник:
канд. Техн. Наук, доцент кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
Захарчук Валентина Григорівна _____
(Прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Одеса 2025

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Війна кардинально впливає на економіку та соціум, відчутно обмежуючи звичні формати роботи закладів харчування через скорочення мобільності населення, руйнування інфраструктури та зміну споживчих звичок. В умовах шаленої невизначеності та високих ризиків бізнеси вимушені переглядати стратегії, щоб гарантувати безперервність бізнес-процесів. Ресторани, які раніше працювали за традиційною моделлю обслуговування «за столом», наразі повинні шукати нові способи адаптації до змінних ринкових умов.

Розвиток і диверсифікація ресторанного бізнесу під час воєнного стану в Україні виступає не просто як тимчасовий захід для виживання, а як стратегічна інвестиція у майбутнє. Успіх сучасних підприємств залежить від їхньої здатності впроваджувати інноваційні технології, оперативно реагувати на ринкові зміни та активно брати участь у вирішенні соціально-економічних проблем. Такий підхід дає змогу не лише пом'якшити негативні наслідки кризи, а й відкриває нові перспективи для розвитку бізнесу після завершення військових дій. На практиці це означає, що адаптація до нових реалій має стати ключовим елементом бізнес-стратегії. Аналіз успішного досвіду використання сучасних технологій, розширення цифрових платформ та активна взаємодія з місцевими громадами та державними структурами здатні створити фундамент для сталого економічного зростання. Цей досвід може служити важливим орієнтиром для інших підприємств, перетворюючи виклики війни на стимул для інноваційного та стійкого розвитку.

Таким чином, актуальність дослідження перспектив розвитку ресторанного бізнесу та диверсифікації послуг під час воєнного стану обумовлена необхідністю формування гнучких, інноваційних та соціально відповідальних моделей, які здатні не тільки вижити в умовах кризи, але й бути рушійною силою економічного та соціального відновлення України.

Мета кваліфікаційної роботи полягає у аналізі та розробленні заходів щодо диверсифікації послуг на підприємстві ресторанного господарства на прикладі ресторану «Antica Cantina».

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити наступні ***завдання:***

– провести аналіз ринку та перспективи розвитку ресторанного бізнесу в умовах війни;

- розглянути специфіку функціонування ресторанів у кризових умовах;
- визначити особливості формування диверсифікації послуг в ресторанному бізнесі;
- надати організаційно-функціональну характеристику ресторанного закладу «Antica Cantina»;
- провести аналіз методів обслуговування ресторанного закладу «Antica Cantina» з використанням SWOT-аналізу та діаграми Ісікави;
- розробити алгоритм визначення конкурентних переваг ресторану «Antica Cantina»;
- розробити пропозиції на основі вивчення механізмів та інструментів диверсифікації ресторанних послуг;
- запропонувати інтерактивні підходи до створення нових форматів сервісу.

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи є процес обслуговування відвідувачів ресторанного закладу «Antica Cantina».

Предметом дослідження кваліфікаційної роботи є науково-практичні положення щодо диверсифікації послуг ресторанного закладу «Antica Cantina».

Методи дослідження. Для вирішення поставлених у кваліфікаційній роботі завдань використовували такі методи: загальнонаукові: системний аналіз; логічної абстракції: аналіз і синтез; економіко-математичні: системно-структурного аналізу; економіко-статистичного аналізу: табличний, графічний, групування, класифікації; маркетингові: SWOT-аналіз, діаграма Ісікави, спостереження.

Інформаційна база кваліфікаційної роботи: законодавство України та чинні нормативні документи, національні стандарти, науково-методичні публікації і монографії вітчизняних та зарубіжних вчених та спеціалістів, матеріали наукових конференцій, дані звітності підприємства.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (51 найменувань). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 82 сторінок комп’ютерного тексту. Робота містить 11 таблиць, 19 рисунків.

Публікації. За матеріалами кваліфікаційної роботи опублікована стаття у збірнику ОНЕУ: Гипчинська С.Ю. ПЕРСПЕКТИВИ ЗАПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали V

Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти (м. Одеса, 9 квітня 2025 р.) / Одеський національний економічний університет. Одеса: ОНЕУ, 2025. 272 с. С. 56-60.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні аспекти дослідження ресторанного бізнесу та диверсифікації послуг у воєнний період» проведено аналіз ринку та перспективи розвитку ресторанного бізнесу в умовах війни; специфіка функціонування ресторанів у кризових умовах; прогноз розвитку ресторанного бізнесу у довгостроковій перспективі.

У другому розділі «Характеристика та аналіз діяльності ресторану «Antica Cantina»» було розглянуто формування диверсифікації послуг в ресторанному бізнесі в сучасних умовах; організаційно-функціональна характеристика ресторану «Antica Cantina»; аналіз методів обслуговування на підприємстві ресторанного господарства «Antica Cantina» з використанням SWOT-аналізу та діаграми Ісікави.

У третьому розділі «Розробка рекомендацій щодо перспектив розвитку ресторану «Antica Cantina» у воєнний період» було розроблено пропозиції з розробки алгоритму визначення конкурентних переваг ресторану «Antica Cantina»; пропозиції на основі вивчення механізмів та інструментів диверсифікації ресторанних послуг; рекомендації щодо соціальноорієнтованих підходів до створення інтерактивних форматів сервісу.

ВИСНОВКИ

За результатами проведеного дослідження можна виділити наступні основні висновки:

1. За результатами дослідження ринку послуг ресторанного бізнесу в Україні встановлено, що під час воєнного стану розширення та диверсифікація ресторанного бізнесу не просто допомагають підприємствам вижити в кризових умовах, а слугують стратегічним вкладенням у майбутнє галузі. Сучасні ресторани повинні інтегрувати новітні технології, адаптуватися до швидкоплинних змін ринку та активно співпрацювати з місцевими громадами та державними структурами. Такий підхід дозволяє не лише мінімізувати негативні наслідки кризи, але й створити міцну основу для сталого економічного зростання після завершення військових дій. Отже, здатність адаптуватися та впроваджувати

інновації стає ключовим елементом бізнес-стратегії, перетворюючи виклики воєнного часу на можливість для подальшого розвитку галузі.

2. Визначено, що впровадження інноваційних технологій, трансформація виробничих процесів і нові методи взаємодії з клієнтами створюють основу для стабільних бізнес-моделей. Це дозволяє перейти від традиційного офлайн-обслуговування до гібридних цифрових платформ завдяки інвестиціям у цифрову інфраструктуру, розширенню онлайн-сервісів і вдосконаленню управлінських систем. Такий підхід забезпечує життєздатність бізнесу навіть після кризи, підвищує якість обслуговування і створює нові можливості для максимального задоволення гостей.

Було встановлено, що у довгостроковій перспективі розвиток ресторанного бізнесу обіцяє стати результатом синергії інновацій, цифровізації та глибокого аналізу споживчих уподобань. Основна тенденція полягає у переході до більш адаптивних і персоналізованих бізнес-моделей, які здатні враховувати коливання ринкового середовища та швидко реагувати на зміни економічних умов. Сучасні технології, зокрема аналітика великих даних і штучний інтелект, дозволять значно покращити процес прийняття управлінських рішень, оптимізувати операційну діяльність та підвищити якість обслуговування клієнтів. Крім того, інтеграція інноваційних сервісних форматів і розвиток партнерських екосистем сприятимуть стабільному зростанню та підвищенню конкурентоспроможності підприємства, дозволяючи ресторанам ефективно долати можливі виклики майбутнього. Таким чином, прогноз розвитку ресторанного бізнесу вказує на перспективу трансформації галузі за рахунок активного використання сучасних технологічних рішень, що утримають інтерес клієнтів і сформують нові стандарти у сфері гостинності.

3. За результатами досліджень було встановлено особливості формування диверсифікації послуг в ресторанному бізнесі в сучасних умовах, розширення асортименту та територіального охоплення разом із активною партнерською співпрацею дозволяють закладам не просто утримувати свої позиції, а й стабільно розвиватися, адаптуючись до нових умов ринку. Водночас, обираючи стратегію диверсифікації, слід зосередитися на реальному впровадженні сформульованої корпоративної місії, регулярно аналізувати поточну ситуацію та оцінювати і конкурентоспроможність, і привабливість галузі з урахуванням усіх її сильних і слабких сторін.

Надали характеристику досліджуваному підприємству ресторанного господарства. Ресторан «Antica Cantina» - заснований у 2021 році, розташований

у самому серці історичного Приморського району Одеси, на вулиці Грецькій, 33. У ресторані «Antica Cantina» запроваджено цехову систему організації роботи, девиробничий процес структуровано на заготівельні, договірні та спеціалізовані секції. Кожен з цих підрозділів оснащений окремими технологічними лініями, а всі етапи забезпечують приготування необхідним обладнанням відповідно до вимог виробництва.

Ресторан «Antica Cantina» працює за лінійною структурою, що забезпечує чітку взаємодію між відділами та підвищення ефективності командної роботи. Такий формат управління вимагає від керівника не лише глибокого розуміння бізнес-процесів, а й досвіду у сфері менеджменту та професійних нюансах закладу. Лінійна система організації відрізняється простотою, узгодженістю дії та оперативністю, проте має обмежену гнучкість, що може ускладнити адаптацію до ринкових змін.

У 2024 році ресторан «Antica Cantina» демонструє помірне зростання фінансових результатів у порівнянні з попереднім роком. Основні висновки аналізу: виручка зросла на 580 000 грн (+3,1 %) – позитивна динаміка свідчить про збереження та незначне розширення клієнтської бази. Це досягнуто завдяки розширенню меню (наприклад, введено групу страв під назвою «Меню Локальної Спаржі») та сезонному зростанню попиту. Витрати за основними статтями (собівартість, зарплата, операційні) зросли в межах 2,7–5,6 %, що свідчить про помірну, але ефективну політику витрат, яка дозволила зберегти фінансову стійкість. Чистий прибуток зріс на 28 000 грн (+0,726 %) – незначне, але позитивне зростання, яке демонструє здатність ресторану «Antica Cantina» зберігати прибутковість, незважаючи на підвищення витрат, зокрема на сировину та оплату праці. Рентабельність чистого прибутку залишилася майже на тому ж рівні (~20,8%), що вказує на стабільну ефективність операційної діяльності. При цьому зберігається потенціал для подальшого зростання, особливо за умови оптимізації комунальних та операційних витрат. Ресторан «Antica Cantina» утримує фінансову стабільність і помірне зростання прибутку, що свідчить про ефективну модель управління.

4. Висновки дослідження SWOT-аналізу ресторану «Antica Cantina»: сильні сторони підприємства – це унікальне розташування ресторану у самому центрі міста, в унікальному історичному районі, багатому на цікаві місця для відвідування. Меню вражає автентичними італійськими стравами, а для клієнтів з алергіями за запитом передбачено спеціальний перелік алергенів. Витончений класичний дизайн інтер'єру та екстер'єру створює атмосферу комфорту, а

додаткові послуги виступають суттєвою складовою конкурентних переваг закладу. Для «Antica Cantina» діаграма Ісікави може стати основою стратегічного аналізу та вдосконалення. Наприклад, якщо аналіз покаже, що клієнти незадоволені швидкістю обслуговування, цю проблему можна деталізувати за категоріями «Технологія» і «Персонал»: перевірити чи всі співробітники володіють необхідними навичками; переглянути та оптимізувати робочі процедури прийому замовлень; впровадити система контролю якості обслуговування на всіх етапах процесу. Таким чином, діаграма Ісікави дає змогу віднайти слабкі ланки в системі якості послуг і сформулювати конкретні заходи для їх усунення.

5. Визначили можливості ресторану «Antica Cantina»: перспективним буде підвищення рівня впізнаваності ресторану серед широкої аудиторії; завжди оновлювати інформаційне наповнення та розширення контенту про заклад на веб-сайті та в соціальних мережах. Актуальним буде зростання пізнаваності ресторану серед громади; покращення організації та якості сервісу з організації дозвілля гостей; диверсифікація та розширення спектру наданих послуг. Разом з можливостями та сильними сторонами ресторану «Antica Cantina», також треба приділити особливу увагу загрозам і слабким сторонам. Слабкі сторони для ресторану «Antica Cantina» наступні: зниження доходів населення; тривалі строки очікування страв зі спеціалізованих секторів (наприклад, мангал чи піч) у години пікового навантаження; існує проблема завищених цін на окремі авторські страви, сезонна плинність, неоновлення інформації на сайті в низький сезон і зниження активності рекламних кампаній.

6. Пропонуємо створення алгоритму для визначення конкурентних переваг ресторану «Antica Cantina», який виступає як потужний аналітичний інструмент, що інтегрує у собі як кількісні, так і якісні методи дослідження. Його застосування не лише підвищує ефективність управлінських рішень, але й забезпечує гнучкість та адаптивність ресторану в умовах постійно змінного ринкового середовища. Було зазначено 7 кроків алгоритму для визначення конкурентних переваг ресторану «Antica Cantina». Крім описаних кроків, варто враховувати можливість подальшого розширення алгоритму з використанням сучасних технологій, таких як аналітика великих даних та штучний інтелект, які можуть забезпечити більш точну і гнучку адаптацію стратегії до змін ринку. Це дозволить не лише оптимізувати внутрішні процеси, а й краще передбачати розвиток конкурентного середовища, що стане суттєвою перевагою для «Antica Cantina».

7. Встановили, що в місті Одеса конкурентне середовище ресторану «Antica Cantina» формують такі заклади ресторанного господарства: ресторан «Гамбрінус», ресторан «Fratelli Ristorante & Enoteca».

За результатами аналізу конкурентного середовища ресторану «Antica Cantina» були визначені показники конкурентоспроможності. Два заклади отримали гарні значення обраних показників та отримали наступні результати аналізу: ресторан «Antica Cantina» - 8,85; пивний ресторан «Гамбрінус» - 5,99; ресторан «Fratelli Ristorante & Enoteca» - 8,22. Лідером дослідження виявився ресторан «Antica Cantina», де найбільш виражені показники асортименту страв (інноваційне меню), естетичного дизайну та інформаційної активності (наявність у соціальних мережах).

8. Визначили, що диверсифікацію можна розглядати як стратегічний маркетинговий інструмент, який одночасно розширює асортимент продукції та спектр послуг, а також сприяє зростанню конкурентних позицій закладів ресторанного господарства. У ресторані «Antica Cantina» диверсифікація послуг спрямована не лише на розширення кулінарної пропозиції, а й на створення цілісного культурного досвіду для гостей. Впровадження можливих тематичних вечорів в ресторані «Antica Cantina» на тему італійської кухні. Ресторан «Antica Cantina» вже має сильний акцент на італійських кухнях, тому тематичні вечори можуть більше підкреслити автентичність атмосфери та залучити гостей до гастрономічних традицій. Такі заходи можуть не лише залучити нових гостей, а й створити унікальний досвід для постійних відвідувачів, підкреслюючи атмосферу справжньої Італії.

9. Пропонуємо ідею впровадження безкоштовного дитячого майстер-класу для ресторану «Antica Cantina» - на цьому майстер-класі буде створений особливий простір для майстер-класу, де діти можуть відчути себе в безпечному та комфортному середовищі. Яскраві декорації, комфортні робочі місця та уважний персонал допомагають сформувати позитивний настрій на весь день заходу.

В межах розробки пропозиції було опрацьовано наступні складові: підготовка до самого майстер-класу, створення програми на день для дітей, підрахунок витрат на усі складові для майстер-класу, врахування емоційної складової дітей на майстер-класі.

АНОТАЦІЯ

Гипчинська С. Ю. «Перспективи розвитку ресторанного бізнесу та диверсифікації ресторанних послуг у воєнний період в України (на прикладі ресторану «Antica Cantina»)»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справи» – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2025.

Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел.

Об’єкт дослідження роботи – процес обслуговування відвідувачів ресторанного закладу «Antica Cantina».

Предметом дослідження є науково-практичні положення щодо диверсифікації послуг ресторанного закладу «Antica Cantina».

Мета кваліфікаційної роботи полягає у аналізі та розробленні заходів щодо диверсифікації послуг на підприємстві ресторанного господарства на прикладі ресторану «Antica Cantina».

У роботі досліджено теоретичні аспекти перспектив розвитку ресторанного бізнесу та диверсифікації послуг у воєнний період. Аналізується стан господарської діяльності підприємства ресторанного господарства ресторану «Antica Cantina». Пропонуються заходи щодо диверсифікації послуг на підприємстві ресторанного господарства.

За результатами дослідження обґрунтована доцільність впровадження наведених заходів та проаналізована їх ефективність.

Ключові слова: *ресторанна справа, диверсифікація, інноваційний потенціал, методи обслуговування, SWOT-аналіз, діаграма Ісікава, конкурентні переваги, тематичний вечір, майстер-клас.*

ANNOTATION

Hypchynska S. Y. «Prospects for the development of the restaurant business and diversification of restaurant services during the war in Ukraine (using the example of the restaurant «Antica Cantina»)»

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty 241 «Hotel and restaurant business» for the educational program «Economics and organization of the hotel and restaurant business». – Odessa National Economics University. – Odessa, 2025.

The qualification work consists of an introduction, three chapters, conclusions, and a list of sources used.

The object of the research work is the process of serving visitors to the restaurant establishment «Antica Cantina».

The subject of the research is the scientific and practical provisions on the diversification of services of the restaurant establishment «Antica Cantina».

The purpose of the qualification work is to analyze and develop measures for the diversification of services at a restaurant enterprise using the example of the restaurant «Antica Cantina».

The paper explores theoretical aspects of the prospects for the development of the restaurant business and diversification of services during the war period. The state of the economic activity of the restaurant enterprise "Antica Cantina" is analyzed. Measures are proposed for the diversification of services at the restaurant enterprise.

According to the results of the research, the feasibility of implementing the above measures is substantiated and their effectiveness is analyzed.

Keywords: *restaurant business, diversification, innovative potential, service methods, SWOT-analysis, Ishikawa diagram, competitive advantages, thematic evening, master class.*