

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**«ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ КАВ'ЯРЕНЬ НА
РИНКУ РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ М. КОРОСТИШІВ»**

(на матеріалах кав'ярні «BELIN'SkaVa»)

Здобувача вищої освіти
3 курсу, групи ГРС-31зс,
спеціальності 241 «Готельно-
ресторанна справа»
освітньої програми «Готельно-
ресторанна справа»

Добрянської
Божени
Сергіївни

Науковий керівник
кандидат економічних наук

Мазуркевич
Ірина
Олександрівна

Гарант освітньо-професійної
програми
кандидат економічних наук

Мазуркевич
Ірина
Олександрівна

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ КАВ'ЯРЕНЬ НА РИНКУ РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ	4
1.1 Сутність та значення конкурентоспроможності кав'ярень	4
1.2 Особливості методики оцінки конкурентоспроможності кав'ярень	10
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ КАВ'ЯРЕНЬ НА РИНКУ РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ М. КОРОСТИШІВ НА ПРИКЛАДІ КАВ'ЯРНІ «BELIN'SKAVA»	17
2.1 Організаційно-економічна характеристика кав'ярні	17
2.2 Оцінка конкурентних позицій кав'ярні на ринку ресторанних послуг м. Коростишів	22
РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ КАВ'ЯРЕНЬ НА РИНКУ РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ М. КОРОСТИШІВ НА ПРИКЛАДІ КАВ'ЯРНІ «BELIN'SkaVa»	30
3.1 Організаційні заходи підвищення конкурентоспроможності «BELIN'SkaVa»	30
3.2 Оцінка ефективності підвищення конкурентоспроможності кав'ярні	33
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	36
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	38
ДОДАТКИ	43

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

На основі теоретико-методологічних та практичних досліджень можна зробити наступні висновки:

1. Встановлено, що конкурентоспроможність являє собою складну економічну категорію, яка характеризує здатність об'єкта витримувати конкуренцію у порівнянні з аналогічними об'єктами на даному ринку. За відношенням до конкретного підприємства конкурентоспроможність можна розглядати як здатність підприємства досягати встановлених цілей розвитку в умовах протидії конкурентів, вести з ними успішну боротьбу за ринки збуту товарів і послуг.

2. Визначено, що кожен ринок має свої унікальні особливості, все ж є щось спільне. Як здійснюється конкуренція на різних ринках, і цього цілком вистачає, щоб сказати, що суть конкурентоспроможності може бути виражена єдиною аналітичною концепцією, використаною для виявлення і оцінки інтенсивності конкуренції.

3. Встановлено, що якість обслуговування споживачів у кав'ярні «BELIN'SkaVa» – визначальний фактор конкурентоспроможності підприємства ресторанного господарства. Надання великого спектру послуг із високою їх якістю може забезпечити високу ефективність діяльності підприємства.

4. На основі аналізу встановлено, що конкурентоспроможність кав'ярні «BELIN'SkaVa» показав, що підприємство почало втрачати свою лідируючу позицію, поступившись мережі кав'ярень «Sharikava». При цьому основними слабкими сторонами кав'ярні, завдяки яким це склалося, був досить високий рівень стандартизації продукції і погано вивчений ринок та потреби споживачів, а також низький стратегічний рівень кав'ярні.

Таким чином, нами запропоновано наступні шляхи підвищення конкурентоспроможності кав'ярень на ринку ресторанних послуг м. Коростишів на прикладі кав'ярні «BELIN'SkaVa»:

1. Впровадити метод Mystery Shopping, який розглядається як інструмент поліпшення якості сервісу. Mystery Shopping - це метод виключного спостереження (таємний покупець). Mystery Shopping використовується у довгострокових чи постійних програмах контролю сервісу. Ця програма включає в себе використання аудіо і відеозапису при обслуговуванні. Причина впровадження саме Mystery Shopping є : по-перше, можливість створити на основі Mystery Shopping систему мотивації, що стимулює персонал обслуговувати споживачів краще і, по-друге, виявляти недоліки в обслуговуванні - для їхнього усунення.

2. Також керівництву кав'ярні «BELIN'SkaVa» необхідно попрацювати із меню закладу. Не всіх споживачів влаштовує асортимент вибору кавових напоїв. Можна запропонувати провести спеціальне анкетування серед гостей закладу, у якому необхідно було б відповісти на питання, які напої та десерти вони хотіли б бачити в меню. Встановлено, що окремим недоліком можна вважати не правильне оформлення меню, у ньому усі напої переплутані між собою (гаряче та холодне). Також необхідно зробити окрему колонку для фірмових напоїв, це одразу б вплинуло на збільшення продажу. Споживач, який вперше завітав до кав'ярні обов'язково скуштував би фірмовий напій, а так він може просто не помітити його серед інших.

4. Навчання кадрів. Персонал повинен знати асортимент та правила роботи з клієнтом; тренінги і семінари такої спрямованості необхідно проводити систематично. Якість виконання стандартів обслуговування. Необхідно переконати співробітників, що якість обслуговування - це те, що дійсно потрібно закладу, що це гідно - забезпечувати людям гідний сервіс. Всі призи, заохочення, події, пов'язані з роботою компанії над якістю обслуговування, повинні висвітлюватися на зборах, у листах, соціальних мережах та внутрішніх газетах. Отже, запропоновані нововведення щодо підвищення якості послуг можуть вплинути на конкурентоспроможність та виправити недоліки у роботі закладу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. ДСТУ Заклади ресторанного господарства. Класифікація: ДСТУ 4281:2020. Київ:Держспоживстандарт України, 2020. 12 с.
2. Андросова Т. В. Оцінка конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства : монографія. Харків : ХДУХТ, 2019. 344 с.
3. Арєф'єва О. В., Пілецька С. Т. Просторово-адаптивний підхід до формування конкурентної стратегії підприємства. *Бізнес-Інформ*. 2018. № 5. С. 408-415.
4. Богацька Н.М., Христич С.Г. Оцінка конкурентоспроможності підприємства. *Молодий вчений*. 2017. № 4. С. 599-603.
5. Барна М.Ю., Гліненко Л.К., Дайновський Ю.А. Фактори конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства. *Інфраструктура ринку*. 2020. Випуск 39. С. 415–421. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2020/39_2020_ukr/71.pdf (дата звернення: 08.04.2023)
6. Баша І.М., Ремезь Ю.Б. Теоретичні та практичні засади іміджу підприємства в сучасних умовах. *Економіка та суспільство*. 2021. № 28. С. 131–137. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-28-22>(дата звернення: 03.04.2023)
7. Брінь П.В., Нехме М.Н. Конкурентоспроможність підприємства: сутність, показники та методичні засади динамічної оцінки. *Причорноморські економічні студії*. 2021. Вип. 64. С. 36-43.
8. Воронюк Т.А. Місце і роль кав'ярень у структурі ресторанного господарства. *Український журнал прикладної економіки*. 2019. Т.4. №1. С.145–149.
9. Воронюк Т.А. Застосування конкурентних стратегій М. Портера у діяльності кав'ярень. *Інноваційна економіка*. 2018. № 7-8. С. 63-67. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/inek_2018_7-8_10 (дата звернення: 24.03.2023)
10. Гірняк Л.І., Глагола В.А. Сучасний стан, перспективи та тенденції

розвитку ресторанного господарства в Україні. *Інфраструктура ринку*. 2018. № 16. С. 71–78.

11. Гончаров Ю. В., Бондаренко С. М. Наноіндустрія як засіб підвищення якості життя людей та конкурентоспроможності національної економіки. *Економіст*. 2010. № 3. С. 26-30.

12. Дашко І.М. Дослідження основних методів оцінювання рівня конкурентоспроможності підприємств. *Економіка та держава*. 2020. № 5. С. 108-110.

13. Дмитрієв І.А. Кирчата І.М. Шершенюк О.М. Конкурентоспроможність підприємства: навчальний посібник Харків: ФОП Бровін О.В., 2020. 340 с.

14. Дружиніна В. В, Русова Д. Р. Чинники конкурентоспроможності закладів ресторанного господарства. VIII Міжнародної науково-практичної конференції «Актуальні питання управління сталим розвитком у сучасному суспільстві: проблеми та перспективи» 24-25 жовтня 2019 р., м. Кременчук : Видавець СВД Олексієнко В. В., 2019. С. 110-111.

15. Дружиніна В. В., Сосновська Ю. Р. Визначення значущості показників конкурентоспроможності ресторанних закладів. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*. 2018. № 2. С. 33-38.

16. Завадинська О.Ю., Кінчур А.А., Деревицький Є.В. Сучасні тенденції впровадження інноваційних форм обслуговування в закладах ресторанного господарства. *Підприємництво і торгівля*. 2019. Випуск №.25. С. 54-59.

17. Зибарева О. В., Воронюк Т. А. Ринок кави в Україні: поточний стан та перспективи розвитку. *Економічний форум*. 2018. № 1. С. 25-30.

18. Зибарева О. В., Воронюк Т. А., Лучик О. І. Особливості керування якістю продукції кав'ярень у контексті підвищення їх конкурентоспроможності. *Український журнал прикладної економіки*. 2019. Т. 4, № 3. С. 139-148. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ujae_2019_4_3_18. (дата звернення: 07.04.2023)

19. Конкуентоспроможність підприємства : оцінка рівня та напрями підвищення : монографія / за заг ред. О.Г. Янкового. Одеса : Атлант, 2019. 470 с.
20. Кругляно А. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу в умовах війни. Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Управління розвитком сфери гостинності: регіональний аспект», 05 травня 2022 р. Чернівці: Технодрук, 2022. С. 62-64. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/kruglyanko.htm (дата звернення: 08.04.2023)
21. Курочкіна І.Г. Аналіз впливу маркетингових інформаційних технологій на конкурентоспроможність підприємства. *Європейський вектор економічного розвитку*. 2018. №1(24). С. 71–80. URL: <http://dx.doi.org/10.32342/2074-5362-2018-24-7> (дата звернення: 03.04.2023)
22. Ніколайчук О.А., Приймак Н.С., Сімакова О.А., Слащева А.В. та інші. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посібник, за ред. О.А. Ніколайчук. Кривий Ріг: Вид. ДонНУЕТ, 2022. 250с. URL: http://elibrary.donnuet.edu.ua/2504/1/2022_NP_Nikolaichuk_Hotelno-restoranni%20bussniss.pdf (дата звенення: 03.04.2023)
23. Обозна А. О., Шабельник Н. М., Федотов І. А. Аналіз сучасного ринку ресторанних послуг та ефективність їх застосування на підприємстві. *Інвестиції: практика та досвід*. 2019. № 13. С. 17–23.
24. Павлова С. Управління якістю послуг ресторану через механізми впровадження внутрішніх стандартів обслуговування. *Економіка та суспільство*, URL: <https://www.economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/download/988/946> (дата звернення: 05.04.2023)
25. Паска М. З. Організація ресторанного господарства: конспект лекцій. Львів: ЛДУФК ім. І. Боберського, 2019. 158 с.
26. Плотніченко С.Р., Клімова А.С., Вікторова В.С., Мартинова Н.О. Управління процесом організації сфери послуг в Україні. Science without borders 2020: Materials of the XVI International scientific and practical Conference (March 30 – April 7, 2020) / Sheffield. Science and education LTD 2020. Vol. 10:

Law. Economic science. P. 68–69. [URL: https://www.blz.by/files/346/216/h_9e019c603799aa3bb279d3d23b5e25905](https://www.blz.by/files/346/216/h_9e019c603799aa3bb279d3d23b5e25905). (дата

звернення: 03.04.2023)

27. Постова В.В. Особливості формування та реалізації конкурентних переваг закладів ресторанного господарства в сучасних ринкових умовах. *Науковий вісник Мукачівського державного університету. Серія «Економіка»*. 2021. Т. 8. № 1. С. 58-62. URL: <http://sel.vtei.edu.ua/card.php?id=2734> (дата звернення: 15.04.2023)

28. Рижик І.О., Глебова А.О., Синягівська В.С. Особливості формування моделі управління бізнес-процесами підприємства сфери послуг. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. 2020. Вип. 1(24). С. 152–160.

29. Романчукевич М. Й. Клієнтоорієнтованість як інструмент формування конкурентних переваг компанії. *Інфраструктура ринку*. 2018. Випуск 21. С. 165-171.

30. Сухенко Ю.Г., Сухенько В.Ю. Особливості ресторанного бізнесу в Україні. URL: <http://who-is-who.com.ua/bookmarket> (дата звернення: 15.04.2023).

31. Тарасюк Г. М. Управління змінами в системі управління підприємством. *Вісник Житомир. держ. технол. ун-ту. Сер.: Економічні науки*. 2018. № 2 (52). С. 287-291.

32. Турчиняк, М. К., та О. Г. Форись. Розвиток підприємств ресторанного господарства в Західному регіоні України. *Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі*. № 3. С. 68–73. URL: <http://dx.doi.org/10.36477/tourismhospcee-3-10>. (дата звернення: 03.04.2023р)

33. Фісуненко П.А. Підходи до визначення конкурентоспроможності підприємства: сутність та еволюція поняття. *Науково-виробничий журнал «Бізнес-навігатор»*. Випуск 2 (58) 2020. С. 152 – 161.

34. Фролова В. Ю. Стратегічний підхід в управлінні конкурентоспроможністю підприємства. *Вісник Донецького національного університету*. 2019. № 1. С. 177-181.

35. Халіна В., Васильєва Т. Структурно-функціональний підхід до формування клієнтоорієнтованої стратегії розвитку підприємства. *Економіка та суспільство*. 2020. №22 URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/118> (дата звернення: 15.04.2023)
36. Храпкіна В.В. Управління конкурентоспроможністю підприємств. *Причорноморські економічні студії*. 2020. Вип. № 50. С. 245-248.
37. Шевченко Л. С. Конкурентоспроможність бізнесу (підприємства) : навч. посіб. у питаннях і відповідях. Харків : Право, 2022. 312 с.
38. Сайт кав'ярні <https://sharikava.com/contacts/82> .(дата звернення: 03.04.2023)
39. Інтернет сторінка кав'ярні https://www.instagram.com/filizhanka_coffee/(дата звернення 07.04.2023)
40. Сайт кав'ярні https://www.instagram.com/belins_kava/ (дата звернення: 07.04.2023)

ДОДАТКИ