

ХЕРСОНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет міжнародних економічних відносин, управління і бізнесу
Кафедра економіки, підприємництва та економічної безпеки

Кваліфікаційна робота магістра

на тему: Удосконалення маркетингової діяльності підприємства індустрії
гостинності (на матеріалах ФОП Бутенко Д.В.)

Виконала: здобувач другого (магістерського)
рівня вищої освіти, групи 6Е
спеціальності 051 «Економіка»
освітньо-професійна програма Економіка підприємства
Фесюн Д.П.

Керівник Олійник Н.М.

Рецензент Бутенко Д.В.

Херсон – 2021 року

ХЕРСОНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет міжнародних економічних відносин, управління і бізнесу

Кафедра економіки, підприємництва та економічної безпеки

Рівень вищої освіти другий (магістерський)

Спеціальність 051 «Економіка»

Освітньо-професійна програма Економіка підприємства

ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о завідувача кафедри д.е.н., професор

Н.В. Шандова

«___» _____ 20__ року

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ МАГІСТРА

Фесюн Дар'ї Петрівні

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи Удосконалення маркетингової діяльності підприємства індустрії гостинності (на матеріалах ФОП Бутенко Д.В.)

керівник роботи Олійник Наталія Миколаївна, к.т.н., доцент

затверджені наказом вищого навчального закладу від «24»09 2021 р. № 471-с

2. Строк подання студентом роботи 06 грудня 2021 року

3. Вихідні дані до роботи Законодавчі та нормативно-правові акти, що регулюють діяльність індустрії гостинності України, періодичні та спеціальні видання, монографії з теми дослідження, матеріали Державної служби статистики України за 2010-2020 рр., статистична звітність ресторану «Хряк» ФОП Бутенко Д.В. за 2018-2020 рр.

4. Зміст дипломної роботи (перелік питань, які потрібно розробити)

Теоретичні основи маркетингової діяльності підприємства індустрії гостинності

Аналіз стану ресторанного господарства України як складника індустрії гостинності та дослідження маркетингового середовища ресторану «Хряк» ФОП Бутенко Д.В.

Реалізація програми заходів щодо удосконалення маркетингової діяльності підприємства індустрії гостинності ФОП Бутенко Д.В.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

Робота містить 12 таблиць та 14 рисунків

6. Консультанти розділів роботи

| Розділ | Прізвище, ініціали та посада консультанта | Підпис, дата | |
|---|---|-------------------|-------------------|
| | | завдання видав | завдання прийняв |
| <i>Консультант з написання I-III розділів</i> | <i>Олійник Н.М., доцент</i> | <i>24.09.2021</i> | <i>06.12.2021</i> |
| <i>Консультант з нормоконтролю</i> | <i>Латкіна С.А., старший викладач</i> | <i>24.09.2021</i> | <i>06.12.2021</i> |

7. Дата видачі завдання 24.09.2021 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

| № з/п | Назва етапів дипломної роботи | Строк виконання етапів роботи | Примітка |
|-------|--|-------------------------------|-----------------|
| 1. | <i>Огляд літературних джерел з теми</i> | <i>24.09.21 – 08.10.21</i> | <i>виконано</i> |
| 2. | <i>Складання і затвердження плану роботи</i> | <i>09.10.21 – 15.10.21</i> | <i>виконано</i> |
| 3. | <i>Написання розділу 1</i> | <i>16.10.21 – 29.10.21</i> | <i>виконано</i> |
| 4. | <i>Написання розділу 2</i> | <i>30.10.21 – 12.11.21</i> | <i>виконано</i> |
| 5. | <i>Написання розділу 3</i> | <i>13.11.21 – 26.11.21</i> | <i>виконано</i> |
| 6. | <i>Формулювання висновків за темою дослідження</i> | <i>27.11.21 – 29.11.21</i> | <i>виконано</i> |
| 7. | <i>Оформлення роботи</i> | <i>30.11.21 – 01.12.21</i> | <i>виконано</i> |
| 8. | <i>Надання роботи керівнику для перевірки та написання подання</i> | <i>02.12.21 – 03.12.21</i> | <i>виконано</i> |
| 9. | <i>Подання роботи на рецензування</i> | <i>03.12.21 – 05.12.21</i> | <i>виконано</i> |
| 10. | <i>Подання роботи для перевірки у КСПНП</i> | <i>06.12.21 – 19.12.21</i> | <i>виконано</i> |
| 11. | <i>Захист роботи в ЕК</i> | <i>20.12.21</i> | <i>виконано</i> |

Здобувач _____ Фесюн Д.П.
(підпис) (прізвище та ініціали)

Керівник роботи _____ Олійник Н.М.
(підпис) (прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра Фесюн Дарії Петрівни на тему: «Удосконалення маркетингової діяльності підприємства індустрії гостинності (на матеріалах ФОП Бутенко Д.В.)» містить 116 сторінок, 59 літературних джерел, 1 додаток.

Об'єктом дослідження є система управління маркетинговою діяльністю ресторану «Хряк» ФОП Бутенко Д.В.

Метою кваліфікаційної роботи магістра є теоретичне обґрунтування та практичне дослідження різних аспектів удосконалення маркетингової діяльності підприємства індустрії гостинності.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в тому, що розроблено концептуальний базис соціального медіа-маркетингу для підприємств ресторанного бізнесу, який є цілісною сукупністю цілей, ключових POST-акцентів, контентом плану та завдань, реалізація якого створює можливість збереження життєздатності та утримання клієнтів в умовах пандемії.

В кваліфікаційній роботі магістра розкрито теоретичні основи маркетингової діяльності підприємства індустрії гостинності; проаналізовано стан ресторанного господарства України як складника індустрії гостинності та виконано дослідження маркетингового середовища ресторану «Хряк» ФОП Бутенко Д.В.; обґрунтовано доцільність реалізації програми заходів щодо удосконалення маркетингової діяльності підприємства індустрії гостинності ФОП Бутенко Д.В.

ЗМІСТ

| | с. |
|--|----|
| ВСТУП..... | 7 |
| РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МАРКЕТИНГОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ..... | 10 |
| 1.1. Основні поняття та особливості маркетингу в індустрії гостинності..... | 10 |
| 1.2. Система маркетингових інструментів у ресторанному бізнесі..... | 25 |
| 1.3. Маркетингові стратегії підприємства ресторанного бізнесу..... | 36 |
| Висновки до розділу 1..... | 42 |
| РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СТАНУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА УКРАЇНИ ЯК СКЛАДНИКА ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ ТА ДОСЛІДЖЕННЯ МАРКЕТИНГОВОГО СЕРЕДОВИЩА РЕСТОРАНУ «ХРЯК» ФОП БУТЕНКО Д.В..... | 43 |
| 2.1. Аналіз сучасного стану ринку ресторанного господарства в Україні та тенденції його розвитку..... | 43 |
| 2.2. Організаційно-економічна характеристика ресторану «Хряк» ФОП Бутенко Д.В..... | 58 |
| 2.3. Дослідження маркетингового середовища ресторану «Хряк» ФОП Бутенко Д.В..... | 65 |
| Висновки до розділу 2..... | 75 |
| РОЗДІЛ 3. РЕАЛІЗАЦІЯ ПРОГРАМИ ЗАХОДІВ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ МАРКЕТИНГОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ ФОП БУТЕНКО Д.В.... | 76 |
| 3.1. Напрями трансформації моделей розвитку ресторанного бізнесу в умовах пандемії коронавірусу..... | 76 |
| 3.2. Інноваційні маркетингові методики, що можуть бути використані у діяльності ресторану «Хряк» ФОП Бутенко Д.В..... | 86 |

| | |
|--|-----|
| 3.3. Обґрунтування заходів щодо удосконалення маркетингової діяльності ресторану «Хряк» ФОП Бутенко Д.В..... | 94 |
| Висновки до розділу 3..... | 105 |
| ВИСНОВКИ..... | 106 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ..... | 109 |
| ДОДАТКИ..... | 115 |

ВСТУП

Актуальність теми кваліфікаційної роботи магістра пов'язана з тим, що у сучасних умовах найбільш ефективним інструментом впливу на результати діяльності підприємства є ефективно налагоджена його маркетингова діяльність. Дивлячись на мінливе бізнес-середовище, яке відзначається зростаючою конкуренцією, усе частіше необхідним є вдосконалення діяльності підприємства, а зокрема його маркетингової підсистеми, що у перспективі надає підприємствам серйозні можливості для збільшення своїх конкурентних переваг як на внутрішньому, так і на зовнішньому ринках. Зростання напруги у конкурентному середовищі спонукає до необхідності пошуку нових підходів щодо удосконалення маркетингової діяльності підприємства. Досить часто причиною низької прибутковості підприємств є низько-ефективна система управління маркетинговою діяльністю. У зв'язку з цим, дослідження питань удосконалення процесу управління маркетинговою діяльністю підприємств та розробка на цій основі необхідних методичних підходів є досить актуальним.

Ресторанний бізнес є одним із найбільш значущих складників індустрії гостинності. Сьогодні ресторанний бізнес веде активну боротьбу за збереження власної життєздатності. У зв'язку з пандемією коронавірусу більшість підприємств ресторанного бізнесу були вимушені закритися у всьому світі. Ресторанний бізнес зіштовхнувся з безпрецедентною кризою, яка, безумовно, трансформує в перспективі діяльність підприємств цієї сфери. Ресторатори усього світу вимушені задіяти всі ключові ресурси. В таких умовах на перший план виносяться питання гнучкості та швидкості реакції підприємств ресторанного бізнесу, що передбачає удосконалення маркетингової діяльності підприємств індустрії гостинності. Все це свідчить про практичну значущість обраної теми.

Дослідженням проблем управління маркетинговою діяльністю підприємства займалася значна кількість вітчизняних науковців, таких як

Азарова А.О., Головка О.С., Коберник Н.С., Балабанова Л.В., Холод В.В., Балабанова І.В., Біловодська О.А., Гузенко Г.М., Гуменюк В.В., Мацеха Д.С., Бурий С.А., Страшинська Л.В., Турченко М.О., Швець М.Д. та ін.

Головні аспекти розвитку сфери ресторанного бізнесу розглядалися у працях вітчизняних та зарубіжних авторів: Балацької Н.Ю., Борисової О.В., Бутенко О.П., Стрельченко Д.О., Гірняк Л.І., Глаголи В.А., Власенко Ю.К., Адамчука С.І., Сніжицької К.Є., Гладських Е., Голубьонкової О.О., Лозовської Г.М., Даніалі Ф., Джанджугазової Е.А., Івашиної Л.Л. та ін.

Але, як свідчать результати проведених досліджень, по теперішній день у вітчизняній науковій літературі досі відсутнє комплексне вивчення процесу управління маркетинговою діяльністю підприємств індустрії гостинності.

Метою кваліфікаційної роботи магістра є теоретичне обґрунтування та практичне дослідження різних аспектів удосконалення маркетингової діяльності підприємства індустрії гостинності.

Досягнення поставленої мети зумовлює вирішення цілої низки завдань:

- дослідити основні поняття та особливості маркетингу в індустрії гостинності;
- розглянути систему маркетингових інструментів у ресторанному бізнесі;
- дослідити маркетингові стратегії підприємства ресторанного бізнесу;
- проаналізувати сучасний стан ринку ресторанного господарства в Україні та визначити тенденції його розвитку;
- дослідити організаційно-економічну характеристику ресторану «Хряк» ФОП Бутенко Д.В.;
- провести дослідження маркетингового середовища ресторану «Хряк» ФОП Бутенко Д.В.;
- визначити напрями трансформації моделей розвитку ресторанного бізнесу в умовах пандемії коронавірусу;
- запропонувати інноваційні маркетингові методики, що можуть бути використані у діяльності ресторану «Хряк» ФОП Бутенко Д.В.;

- обґрунтувати заходи щодо удосконалення маркетингової діяльності ресторану «Хряк» ФОП Бутенко Д.В.

Об'єктом дослідження є система управління маркетинговою діяльністю ресторану «Хряк» ФОП Бутенко Д.В., який входить до ТОП-100 кращих ресторанів України та є найсмачнішим і титулованим рестораном в центрі Чернігова з вишуканими стравами та фірмовими напоями.

Предметом дослідження є принципи, методи та інструменти управління маркетинговою діяльністю підприємства індустрії гостинності.

В роботі використовувалися наступні методи наукового дослідження: методи наукової абстракції, монографічний метод, методи індукції та дедукції, методи логічного аналізу та синтезу, метод теоретичного узагальнення, порівняння та аналогії, метод системного підходу, діалектичний метод пізнання, порівняльний та економічний аналіз, метод анкетування, метод експертної оцінки.

Інформаційною базою дослідження є законодавчі та нормативно-правові акти, що регулюють діяльність індустрії гостинності України, періодичні та спеціальні видання, монографії з теми дослідження, матеріали Державної служби статистики України, статистична звітність ресторану «Хряк» ФОП Бутенко Д.В.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в тому, що розроблено концептуальний базис соціального медіа-маркетингу для підприємств ресторанного бізнесу, який є цілісною сукупністю цілей, ключових POST-акцентів, контентом плану та завдань, реалізація якого створює можливість збереження життєздатності та утримання клієнтів в умовах пандемії.

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що кваліфікаційна робота магістра містить обґрунтовані висновки та рекомендації, що спрямовані на удосконалення маркетингової діяльності підприємства індустрії гостинності.

Основні результати дослідження опубліковані в збірнику матеріалів Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції.