

УДК 640.4

Малков Д. І., аспірант (Національний університет водного господарства та природокористування, м. Рівне)

ДОСЛІДЖЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДІВ ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

Автором обґрунтовано ТОП 10 основних закладів громадського харчування України. Проведено маркетингове дослідження на прикладі Львівської області та виявлено основні три заклади громадського харчування: Пузата хата, Челентано та Макдональдс. Виявлено необхідність в покращенні якості роботи закладів. Розкрито проблеми, які були виявлені в процесі дослідження: наявність оптимальної температури повітря в приміщенні, швидкість обслуговування, прибирання столів від жувальних гумок та ін. Систематизовано тенденції розвитку ринку громадського харчування, серед яких насиченість даного ринку; зростання кількості мережевих підприємств; розширення сегменту ринку за рахунок закладів «швидкого харчування»; можливість виходу на ринок нових закладів, із індивідуальним підходом до споживача та унікальними стравами. *Ключові слова:* заклади громадського харчування, населення, якість обслуговування, послуги, споживач, ринок.

Постановка проблеми. Заклади громадського харчування – одна з суспільно організованих форм задоволення потреб людей, а саме: форма задоволення потреб населення в послугах з організації харчування в недомашніх умовах.

Громадське харчування – одна з найстаріших форм господарської діяльності, що бере початок в первісному суспільстві і продовжує свій розвиток в даний час. З плинністю часу кількість таких підприємств непинно зростає. В даний час споживачі мають можливість порівнювати одну послугу з іншою, що підштовхує виробників до надання населенню якісної послуги, розширення номенклатури тощо.

У сучасних суспільно-економічних умовах переходу до ринку змінюються структура, характер і якість послуг громадського харчування, ставлення до споживача, оскільки конкурентоспроможність підприємств залежить від якості продукції і послуг, їх різноманітності, привабливості і т.д.



Аналіз основних досліджень і публікацій. Дослідження питання розвитку підприємств громадського харчування розкрито у наукових працях відомих зарубіжних вчених, серед яких на особливу увагу заслуговують E. Gheribi, E. Kwiatkowska, G. Levytska. Вивчення проблем та перспектив розвитку підприємств громадського харчування порушували і вітчизняні вчені, серед яких дослідження О.І. Кочерги, Н.В. Смірної, Н.О. П'ятницької, М.І. Пересічного, І.В. Скавронської, О.Д. Тімченко, О.П. Ткаченко, Г.В. Черної та ін. Проте із плином часу змінюються умови, в яких функціонують такі підприємства, підвищуються вимоги до якості надання послуг, актуалізується питання діяльності закладів громадського харчування в сучасних умовах.

Формування цілей статті полягає в дослідженні діяльності закладів громадського харчування в сучасних умовах.

Виклад основного матеріалу. Основним критерієм вибору закладу споживачами все частіше стає якість кухні, а тенденція «демократизації» призвела до появи ресторанів із красивим інтер'єром, меблями та посудом, але з досить доступними цінами. Найбільш затребуваними є заклади у середньому та низькому ціновому сегменті, які пропонують страви української кухні. Активно розвиваються також заклади з італійською (піцерії) та японською кухнею, які є особливо популярними серед молоді, кав'ярні (зернова кава практично витіснила розчинну), кондитерські, булочні, паби (з власними міні-пивоварнями), фаст-фуди і стріт-фуди [4].

В цілому ж обсяг усього громадського харчування України склав в минулому році близько 25 млрд грн. До жовтня 2016 року ресторанний ринок столиці підріс до 6,8 млрд грн. Таким чином, за підсумками року весь український ресторанний ринок може досягти обсягу в 30 млрд грн. Станом на початок 2016 року, за даними "Ресторанного консалтингу", в Україні (без урахування окупованого Криму та зони АТО) налічувалося близько 15 тис. закладів харчування, що на 5,6 тис. менше, ніж в початку 2014-го, з них близько 1,5 тис. ресторанів закрилися, не витримавши кризи, а ще трохи більше 4 тис. залишилися в окупованому Криму та зоні АТО. Найпотужніша хвиля закриттів накрила лідера ресторанної галузі – Київ. У 2014 році з ринку столиці пішло 119 закладів, в 2015 р. – ще 85. І це тільки «чисті» втрати, які не змогло компенсувати відкриття нових закладів [2]. Проте на плаву і досі залишилися заклади громадського харчування. ТОП 10 найбільш популярних України подано в табл. 1.

Таблиця 1

ТОП 10 основних закладів громадського харчування України

№ з/п	Назва підприємства	Чистий дохід, млн грн		Чистий прибуток, млн грн	
		2015 р.	2014 р.	2015 р.	2014 р.
1	Макдональдз Юкрейн ЛТД,	3222	2447	101	-70
2	ПХ «Груп» (ТМ Пузата хата)	476	379	-71	-13
3	Сушия	247	174	-15	-68
4	Базис	170	162	1	1
5	Мультиплекс Холдинг	142	98	-35	0
6	Домигнос Пицца Юкрейн	105	67	-27	-32
7	Глобальна ресторанна група «Україна»	101	71	-110	-104
8	Террин	53	33	1	-2
9	У хромого Пола	45	48	15	0
10	Кофе Хауз Україна	43	46	17	-11

Джерело: [3]

Успішне функціонування організацій громадського харчування, на нашу думку, забезпечується наступними елементами:

- навколишнє середовище, що представляє місця надання послуг, обладнання, інтер'єр і екстер'єр;
- процес – це основні етапи виробництва продукції і особливості обслуговування споживача;
- персонал – його знання, вміння і навички, які встановлюються виходячи з вимог до рівня якості продукції та послуг громадського харчування.

Останні роки для сфери громадського харчування були досить непростими. Багато закладів були змушені закритися, але ті організації, які продовжують функціонувати, розробляють антикризові програм, серед яких зниження торгової націнки; перегляд та оптимізація штатного розкладу; зниження та раціоналізація витрат; скорочення бюджету на просування [1].

В процесі вивчення даного питання нами проведено дослідження закладів громадського харчування (швидкого приготування) в межах Львівської області. З огляду на значимість Львівської області як центру туризму не варто забувати, що на діяльність організацій



сфери громадського харчування мають вплив не тільки місцеве населення, але і кількість туристів, що прибувають в регіон. У результаті проведених маркетингових досліджень виявлено, що 28% опитаних переважно відвідують Пузату хату, 27% – Челентано (рис. 1).

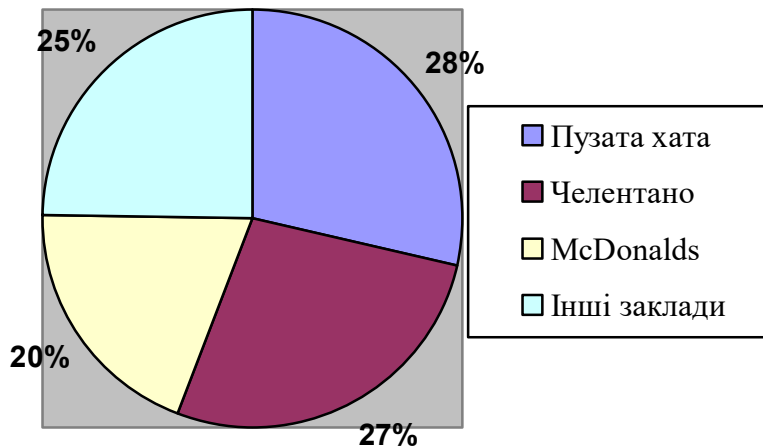


Рис. 1. Результати опитування «Які заклади громадського харчування (швидкого приготування) Ви найчастіше відвідуєте?»

Доцільно відмітити, що серед респондентів найбільшу питому вагу становили особи віком від 20 до 30 років (46% опитаних). Респондентами надано високу оцінку рівню обслуговування в закладах громадського харчування (42%), також 36% опитаних відмічено відсутність проблем при обслуговуванні (рис. 2).

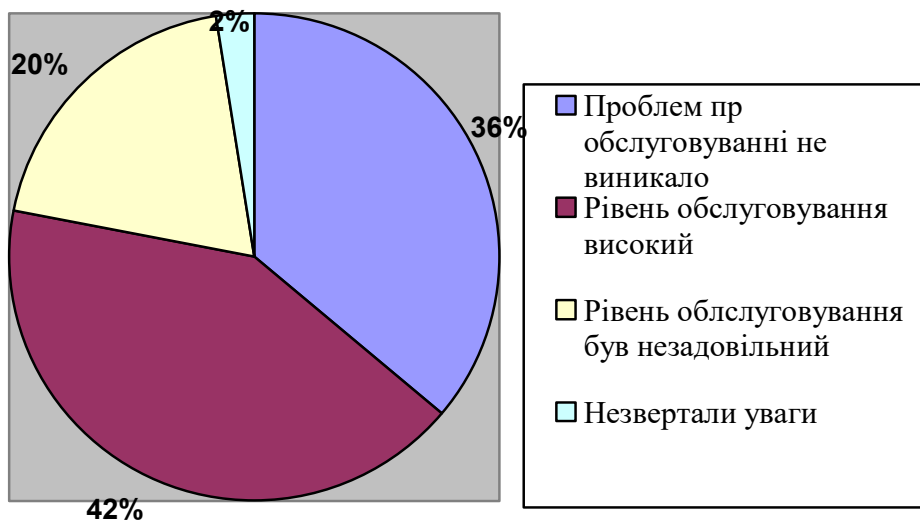


Рис. 2. Результати опитування «Як можете оцінити рівень обслуговування у закладах громадського харчування?»

Також, згідно результатів 20% опитаних відмічено незадовільний стан обслуговування. Тобто можна достовірно стверджувати, що є необхідність в покращенні якості роботи закладів. Серед рекомендації щодо покращення роботи закладів харчування, більшість зазначили, що доцільно розширити асортимент 22,9% опитаних (рис. 3).

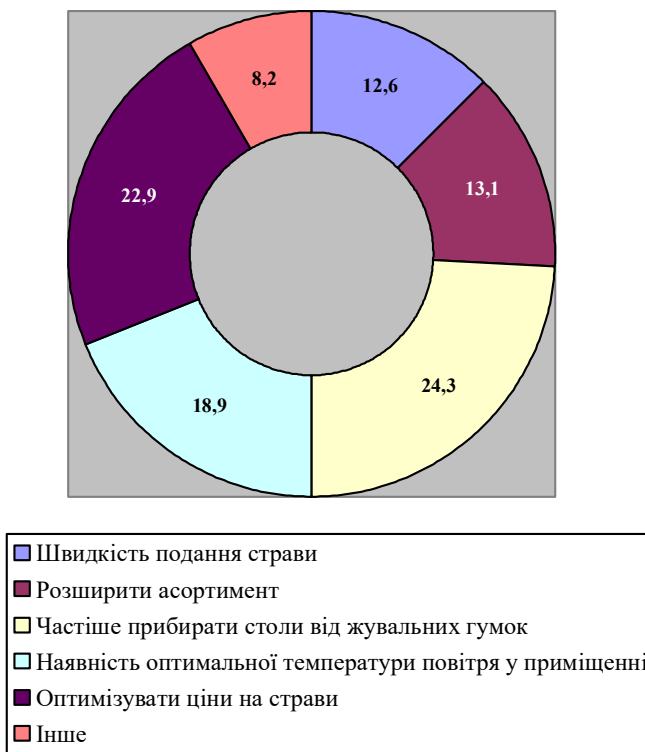


Рис. 3. Результати опитування «Які пропозиції можете внести щодо покращення роботи закладів харчування?»

Серед проблем, які були виявлені в процесі дослідження, доцільно відмітити наявність оптимальної температури повітря в приміщенні, швидкість обслуговування та прибирання столів від жувальних гумок. Відмітимо, що актуальність останнього також залежить і від культури поведінки відвідувачів.

Загалом на ресторанному ринку спостерігається жорстока конкуренція, просто відкрити досліджувані заклади «щоб було смачно і хороше обслуговування в хорошому інтер'єрі» – не вийде. Потрібно добре розуміти його привабливість для споживача, планову кількість відвідувачів, індивідуальність й відмінність від стандартів та ін. Тобто на сьогодні людям потрібно дати щось таке, чого немає ні в кого,



унікальна торгова пропозиція або незвичайний формат (позитивну атмосферу, емоцію, те, що забезпечить відмінний формат від аналогічних). Це також може бути бездоганний сервіс, унікальні страви, форма подачі, оригінальний маркетинговий підхід. Ідея скопіювати деталі діючих успішних закладів в 90% випадків приречена на провал. По-перше, першовідкривачі закладів «з фішкою» зазвичай назажди закріплюють за собою статус лідера, по-друге, неможливо в точності перенести в поточний момент всі минулі умови.

На даний момент українські ресторатори знаходяться в постійному пошуку нових форматів і підходів до гостя, як в кулінарному сенсі, так і в плані цінової політики. В умовах чергової економічної кризи всі намагаються "догодити" гостю не тільки якістю страви, а й вартістю цієї страви, умовами відпочинку тощо.

Іноземні кухарі – теж не ключ до успіху. Сьогодні головне в шефа – не тільки творче начало, а й вміння оптимізувати витрати, грамотно підібрати продукти, домовитися з постачальниками, бути хорошим управлінцем.

Страви від шефа з-за кордону можуть істотно урізноманітнити меню. Але треба розуміти, що далеко не всі іноземні кухарі, які приїжджають сьогодні до нас, здатні якісно і професійно працювати з тим набором продуктів, які можна знайти на ринку. Крім того, «зірці» доведеться платити в два-три рази більше.

Все більшого значення набуває особистість не шефа, а самого ресторатора. При наростаючій конкуренції людям потрібні додаткові критерії для вибору, куди піти увечері, просто на хорошу їжу вже не заманити [3]. Тому для підвищення кількості відвідувачів пропонуємо необхідність ведення блогу та власної сторінки в соціальних мережах, що нашу думку, підвищить значущість та (за наявності позитивних відгуків) рівень кількості відвідуваності.

Висновки із цього дослідження. За результатами проведеного маркетингового дослідження на прикладі Львівської області виявлено основні три заклади громадського харчування: Пузата хата, Челентано та Макдональдс. Обґрунтовано необхідність в покращенні якості роботи закладів. Розкрито проблеми, які були виявлені в процесі дослідження: наявність оптимальної температури повітря в приміщенні, швидкість обслуговування, прибирання столів від жувальних гумок та ін. Отже, підвівши підсумки досліджень виділимо основні тенденції розвитку ринку громадського харчування, серед яких насиченість даного ринку; зростання кількості мережевих підприємств; розширення сегменту за рахунок закладів «швидкого харчування»; можливість виходу на ринок нових закладів із індивідуальним під-

ходом до споживача та унікальними стравами.

Перспективами подальших досліджень в даній галузі вважаємо дослідження питання впливу соціальних мереж та позитивних відгуків на кількість відвідувань закладу громадського харчування.

1. Білоброва М. А. Сучасні тенденції розвитку сфери громадського харчування Калінінградського регіону / Білоброва М. А., Саричева К. Е. // Молодий вчений. – 2015. – № 10.2. – С. 97–100. 2. Гладских Е. Бум концептуальних ресторанов заканчивается. Что дальше? [Электронный ресурс] / Гладских Е. – Режим доступа : <https://delo.ua/lifestyle/sytnyj-god-obzor-restorannogo-gynka-329410/> 3. Єрошек Р. Почему 30% ресторанов закрываются уже через год [Электронный ресурс] / Єрошек Р. – Режим доступа: <https://delo.ua/business/pochemu-30-restoranov-zakryvajutsja-uzhe-cherez-god-325221> (Дата звернення: 19 листопада, 2016 р.) 4. Малиновська О. Ю. Сучасні тенденції розвитку ресторанного бізнесу в Україні [Електронний ресурс] / Малиновська О. Ю. // Географія та туризм. – 2014. – Випуск 28. Режим доступу: http://tourlib.net/statti_ukr/malynovska.htm 5. Момот В. М. Способи управління якістю на підприємствах ресторанного типу / В. М. Момот, В. В. Нежурко // Економіка та управління підприємствами машинобудівної галузі: проблеми теорії та практики. – 2013. – № 3 (15). – С. 71–78. 6. Науменко М. О. Шляхи забезпечення якісного обслуговування споживачів на підприємствах ресторанного господарства / М. О. Науменко // Вісник економіки транспорту і промисловості. – 2013. – № 36. – С. 179–181. 7. Погайдак А. Б. Управління якістю послуг у контексті підвищення якості життя / А. Б. Погайдак // Сталий розвиток економіки - 2012. – № 1 (11). – С. 41–48. 8. П'ятницька Г. Т. Тенденції розвитку ресторанного господарства в Україні / Г. Т. П'ятницька // Вісник КНТЕУ. – 2010. – № 8. – С. 24–32. 9. Яшина О. В. Особливості розвитку ресторанного господарства в Україні / О. В. Яшина // Вісник Львівської комерційної академії. – 2013. – № 38. – С. 137–141.

Рецензент: д.е.н., професор Савіна Н. Б. (НУВГП)

Malkov D. I., Post-graduate Student (National University of Water and Environmental Engineering, Rivne)

STUDY OF THE PERFORMANCE OF FOOD OUTLETS UNDER CURRENT CONDITIONS

The author of the article argues Top 10 of food outlets in Ukraine. The article presents marketing investigation on the example of Lviv region and defines three top food outlets, i.e. Puzata Khata, Celentano and McDonald's. The research argues the necessity to improve



performance of the outlets and reveals problems, detected in the process of the investigation, i.e. an optimal air temperature in the buildings, speed of services, cleaning of tables from chewing gums, etc. The work makes systematization of the tendencies of catering market development, including the market saturation; increase of the number of chain outlets; expansion of the market segment by means of "fast food" outlets; capability of new outlets with an individual approach to consumption and unique dishes to enter the market.
Keywords: food outlets, population, quality of services, services, consumer, market.

Малков Д. И., аспирант (Национальный университет водного хозяйства и природопользования, г. Ровно)

ИССЛЕДОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЙ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ

Автором обоснованы ТОП 10 основных предприятий общественного питания Украины. Проведено маркетинговое исследование на примере Львовской области и выявлены основные три заведения общественного питания: Пузата хата, Челентано и Макдональдс. Выявлена необходимость в улучшении качества работы учреждений. Раскрыты проблемы, которые были выявлены в процессе исследования: наличие оптимальной температуры воздуха в помещении, скорость обслуживания, уборка столов от жевательных резинок и др. Систематизированы тенденции развития рынка общественного питания, среди которых насыщенность данного рынка; рост количества сетевых предприятий; расширение сегмента рынка за счет заведений «быстрого питания»; возможность выхода на рынок новых заведений, с индивидуальным подходом к потребителю и уникальными блюдами.

Ключевые слова: заведения общественного питания, население, качество обслуживания, услуги, потребитель, рынок.
