

- Министерство образования и науки Республики Казахстан
- Торайгыров университет
- Факультет Естественных наук
- Кафедра Географии и туризма

□

□  
□  
□

## □ ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

- Предложения по развитию ресторанного бизнеса в г. Павлодар с учетом особенностей развития туризма в Казахстане

□ (тема выпускной работы)

□

□

- по образовательной программе 5В090200 «Туризм»

□ (шифр) (наименование)

□

□

□ **Выполнил(а)** Серкенова И. Н.

□ Группа ДТур-302(с)

□

□ **Научный руководитель**

□ PhD, ассоц. профессор Каирова Ш. Г.

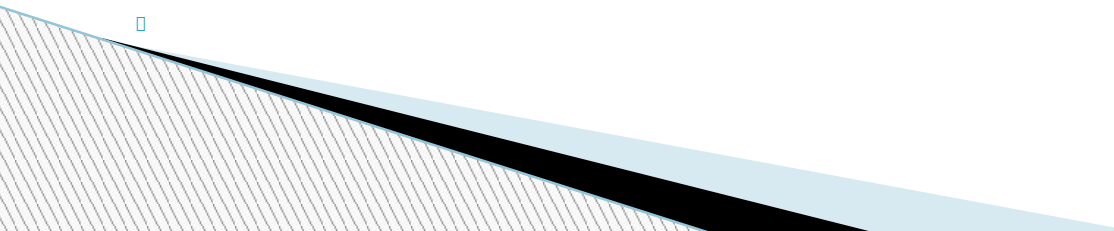
□

□

□ **Нормоконтроль** Каирова Ш. Г.

□

□



**Актуальность.** В настоящее время в нашей стране наблюдается интенсивное развитие ресторанного бизнеса. Этот процесс затрагивает почти каждого, поскольку потребителями данных услуг являются не только местные жители, но и туристы. Современная жизнь немислима без отдыха в уютном кафе или ресторане. Сотрудники многих предприятий и организаций пользуются услугами ресторанов, кафе, буфетов во время рабочего дня, при выезде в рабочие командировки или на отдых. В последние годы все большее количество людей выбирает в качестве места проведения банкетов по случаю каких-либо торжественных мероприятий рестораны различного уровня и класса. Поэтому повсеместно в этой сфере появились новые предприятия, как по объему, так и по видам услуг.

- Ресторанный бизнес всегда будет являться актуальной сферой деятельности, так как дает предпринимателям множество возможностей для реализации их потенциала и воплощения в реальность идей.

**Целью** данной работы является изучение теоретических положений и разработка практических рекомендаций по дальнейшему развитию организаций ресторанного дела, как составной части инфраструктуры туристской отрасли.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие **задачи**:

- - изучить историю развития ресторанного бизнеса
- - изучить зарубежный опыт развития ресторанного бизнеса в туризме
- - рассмотреть перспективы развития ресторанного дела в г. Павлодар.

**Объектом** исследования дипломной работы является ресторанный бизнес.

Теоретической основой являются труды в области менеджмента, экономики управления в сфере туризма и ресторанного бизнеса отечественных и зарубежных авторов, аналитические и статистические обзоры, нормативно-правовые документы, связанные с развитием ресторанного бизнеса и туризма.

- В настоящее время в нашей стране наблюдается интенсивное развитие сферы общественного питания. Этот процесс затрагивает почти каждого, поскольку потребителями услуг общественного питания в значительной степени являются как местное население так и гости, посетившие нашу страну. Современная жизнь немыслима без отдыха в уютном кафе или ресторане.
- Рестораны входят в комплекс туристской инфраструктуры, в качестве организаций, оказываемых услуги по предоставлению питания.
- В соответствии со ст4 Закона РК «О туристской деятельности в республике Казахстан»: «Туристская индустрия – совокупность средств размещения туристов, транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, оздоровительного, делового, спортивного и иного назначения; организаций, осуществляющих туристскую деятельность, а также организаций, предоставляющих экскурсионные услуги и услуги гидов (гидов-переводчиков). Виды услуг в туристской индустрии:
  - 1) услуги по предоставлению туров;
  - 2) услуги по предоставлению мест проживания;
  - 3) услуги по предоставлению питания;
  - 4) информационные, рекламные услуги;
  - 5) транспортные услуги;
  - 5.1) услуги по предоставлению (включая бронирование, продажу и доставку) билетов на все виды транспорта и билетов на посещение мероприятий;
  - 6) развлечения;
  - 7) иные туристские услуги, предусмотренные договором на туристское обслуживание



Рассматривая мировой опыт использования цифровых технологий, с 2018 года все больше возрастает «цифровизация» во всех областях, в том числе и в отрасли путешествий и турбизнеса.

Турция, например, объявила курс на развитие «туризма 4.0», - страна намерена вложить значительные средства в цифровой маркетинг для своей туристской отрасли.

Азиатские страны, в экономику которых туризм вносит существенный вклад, приступили к цифровой трансформации на правительственном уровне.

В 2018 году Шри Ланка объявила о запуске масштабного цифрового промо страны как привлекательного туристского направления, благодаря которому власти планируют привлечь 2,5 млн туристов уже в 2019 году.

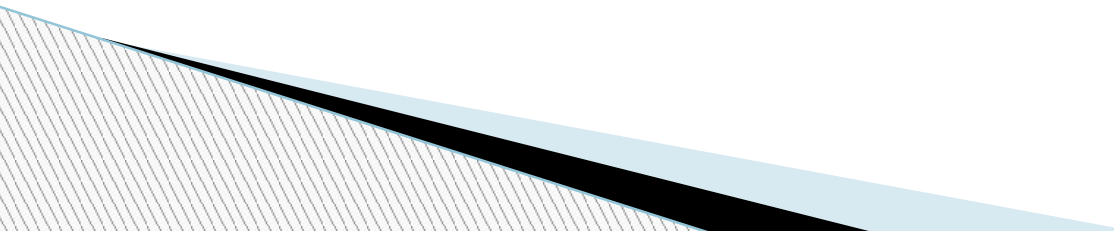
https://www.tourspain.es/en-us/tourism-network-abroad

Почта Mail.Ru YouTube Зефир - рецепт с...

Координационный офис географического района

- инициирование
- Северная Америка
- Латинская Америка
- Северная Европа
- Центральная Европа
- Южная Европа и Средиземноморье
- Восточная Европа
- Азиатско-Тихоокеанский регион (зона А) и Ближний Восток
- Азиатско-Тихоокеанский регион (зона В)

- Отрасль гостиничного сервиса является одной из отраслей сферы туристских услуг, которая набирает темпы в своем развитии.
  - При этом в г. Павлодаре, хотя и можно найти место в гостиницах по приемлемым ценам для лиц, прибывших в командировки или по личным делам (а именно они являются основными клиентами таких гостиниц, которые проектируются), туристам, но дополнительно оказание экскурсионных и транспортных услуг не осуществляется. Проектируемое предприятие входит в рынок, который можно охарактеризовать на данный момент времени как монопольный. Не исключено в дальнейшем переход на олигополистический рынок. Его основные характеристики:
    - 1. На рынке присутствует достаточно большое количество покупателей, которые имеют недостаточную информацию об услугах, предоставляемых предприятиями, работающими в сфере гостиничного бизнеса. Поэтому обязательно проведение активной маркетинговой и рекламной политики, направленной на информирование потенциальных клиентов о гостинице и комплексе предоставляемых ею услуг;
    - 2. На рынке Павлодара в настоящее время нет продавцов, предлагающих тот же комплекс услуг.
- 

- 3.Описание предоставляемых услуг
  - - гостиничные услуги;
  - - услуги ресторана;
  - - организация питания в гостиничных номерах
  - - продажа «пищи на вынос» и доставка на дом
  - - доставка бизнес-ланчей предприятиям по городу
  - - развлекательные услуги(организация спортивных трансляций, прием ставок)
  - - транспортные услуги клиентам;
  - - организация экскурсионных поездок по городу и по области.
- 

## Анализ возможностей и угроз

Возможности	Угрозы
Общество	
1.Рост рынков сбыта	1.Изменение политической ситуации; 2.Незастрахованность бизнеса
Тенденции развития рынка	
1.Расширение услуг сервиса	1.Принятие новых стандартов
Конкуренты	
1.Отсутствие конкурентов на комплекс услуг 2.Наличие конкурентов на отдельные виды услуг	1. Появление конкурентов 2.Спад цены конкурентов на отдельные виды услуг
Распределение	
1.Растущая потребность в туруслугах 2.Подъем экономики, увеличение спроса; 3.Увеличение реальных доходов населения	1.Недостаточность информированности потенциальных клиентов (в частности туристов) о достопримечательностях Павлодара и Павлодарской области 2.Риск при прогнозе платёжеспособности клиентов
Потребители	
1.Выход на новые сегменты рынка; 2.Оказание комплексных услуг, не имеющих у других гостиниц	1. Низкая осведомленность об услугах в новых сегментах рынка 2. Низкая потребность в комплексе услуг

## Виды рисков и методы их страхования

Вид риска	Степень риска	Методы страхования от риска
1	2	3
1.Неблагоприятные изменения рыночной конъюнктуры	Неизбежный	1.Глубокое маркетинговое исследование рынка, проводимое систематически; 2.Применение прогрессивных методов обслуживания клиентов
2.Противодействие конкурентов. Недобросовестная конкуренция	Допустимый	1.Использование методов судебной защиты; 2.Отслеживание конъюнктуры рынка; 3.Использование аппарата маркетинга
3.Инфляционные процессы	Допустимый	1.Проведение разумно обоснованной ценовой политики: рост цен не отстаёт от уровня инфляции
4.Форс-мажорные обстоятельства	Чрезмерный	1.Страхование имущества и клиентов
5.Финансовые риски	Неизбежный	1.Создание высокого финансово-кредитного потенциала



□ Заполняемость гостиниц в регионах Казахстана (койко-мест, %)



**Проведенный в дипломной работе SWOT-анализ позволил выявить сильные и слабые стороны ресторанного бизнеса, потенциальные угрозы и возможности его дальнейшего развития.**

### **К сильным сторонам относятся:**

1. Большое количество ресторанов в городах
2. Сравнительно невысокий уровень цен
3. Широкий ассортимент блюд, наличие уникальных блюд в сравнении с другими предприятиями общественного питания
4. Применение профессионального оборудования при изготовлении блюд
5. Молодая отрасль в сравнении с развитием зарубежного ресторанного бизнеса
6. Привлекательность для инвесторов
7. Качество обслуживания выше, чем в других организациях общественного питания.

### **Слабые стороны:**

1. Высокий уровень конкуренции ресторанов между собой и с другими видами предприятий общественного питания
2. Дефицит высококвалифицированных специалистов
3. Низкий удельный вес ресторанов, специализирующихся в сфере туризма
4. Низкий уровень посещаемости ресторанов местными жителями.
5. Высокий уровень вложения начального капитала.
6. Неравномерное распределение ресторанов по территории страны.
7. Низкий уровень оплаты труда в отрасли.
8. Не развита школа обучения специалистов ресторанного дела.

## Потенциальные внешние угрозы:

1. Уменьшение количества ресторанов из-за высокого уровня конкуренции.
2. Низкий уровень качества обслуживания.
3. Снижение доли клиентов в связи с появлением современных видов предприятий общественного питания.
4. Ценовая конкуренция, что помешает ресторанам привлечь дополнительную клиентуру.
5. Снижение курса тенге.

## Потенциальные внешние благоприятные возможности (О):

1. Альтернатива выбора ресторанов с целью их использования в туризме.
2. Открытие специализированных учебных заведений международного уровня для подготовки специалистов ресторанного дела
3. Внедрение новых и расширение традиционного круга услуг, предлагаемых потребителю
4. Создание благоприятного имиджа заведений.
5. Повышение эффективности использования всех материальных и нематериальных активов для повышения конкурентоспособности.
6. Разработка стратегии развития.
7. Переквалификация ресторанов в другие форматы.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Развитие ресторанного бизнеса имеет большое значение для создания и модернизации туристской инфраструктуры в стране. По мнению большинства исследователей, основным фактором, сдерживающим развитие въездного туризма в Казахстан, является отсутствие индустрии туризма и гостеприимства, отвечающей современным международным стандартам. Сейчас на рынке ресторанных услуг возникла реальная конкуренция, а потребитель стал более искушенным, что поставило перед менеджментом предприятий этой сферы услуг целый ряд новых задач, таких, как необходимость повышения эффективности оказания услуг, укрепление конкурентной позиции, а это неизбежно связано с внедрением в повседневную практику ведения бизнеса современных достижений менеджмента и маркетинга. Казахстан имеет все возможности для успешного развития ресторанного дела. Богатейшая история республики, редкостные исторические памятники, самобытная культура, политическая стабильность, относительная открытость и ее готовность к сотрудничеству – все это располагает к интенсивному развитию туристической сферы в экономике, а заодно и ресторанного дела.

В ходе выполнения дипломной работы изучены теоретические положения и разработаны практические рекомендации по дальнейшему развитию организаций ресторанного дела, как составной части инфраструктуры туристской отрасли. В частности изучена история развития ресторанного бизнеса, раскрыта сущность понятия «ресторан», охарактеризованы современные особенности услуг ресторанов, как составной части инфраструктуры туристской отрасли, рассмотрен зарубежный опыт развития ресторанного бизнеса в туризме, проведен анализ современного состояния ресторанного бизнеса, рассмотрены перспективы развития ресторанного дела в Казахстане, а также составлен бизнес-план предприятия, для оценки возможности применения зарубежных моделей ресторанного бизнеса в инфраструктуре туризма.

□ Спасибо за внимание!