

- 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.

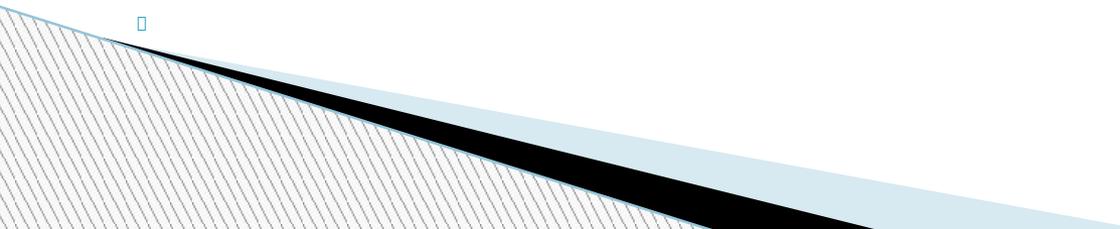
□

□

□ **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.

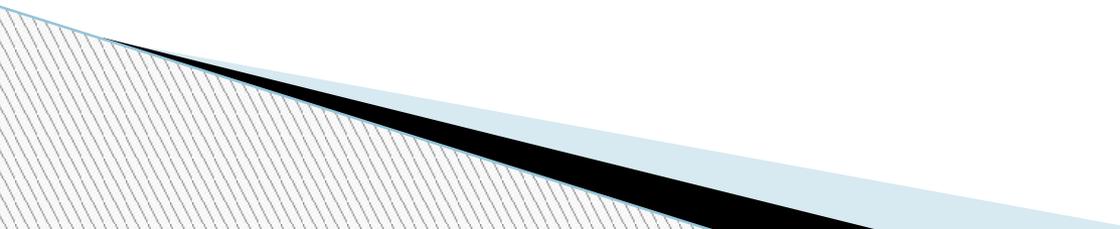
https://www.tourspain.es/en-us/tourism-network-abroad

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 монополюсный. 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!