

Міністерство освіти і науки України
Державний торговельно-економічний університет
Вінницький торговельно-економічний інститут

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

«Управління поведінкою персоналу та формування організаційної культури на підприємстві ресторанного бізнесу»

(за матеріалами кафе «Бібліотека»)

Здобувача вищої освіти
4 курсу, групи ГРС-41д,
спеціальності 241 «Готельно-
ресторанна справа»
освітньої програми «Готельно-
ресторанна справа»

Науковий керівник
кандидат географічних наук,
доцент

Гарант освітньо-професійної
програми
кандидат економічних наук

Артикової
Віти
Олександрівни

Кіжун
Алла
Григорівна

Мазуркевич
Ірина
Олександрівна

Вінниця 2022

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ ПОВЕДІНКОЮ ПЕРСОНАЛУ ТА ФОРМУВАННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ КУЛЬТУРИ НА ПІДПРИЄМСТВІ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ	6
1.1 Сутність, принципи та функції управління поведінкою персоналу	6
1.2 Характеристика методів управління поведінкою персоналу	12
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ПОВЕДІНКОЮ ПЕРСОНАЛУ ТА ФОРМУВАННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ КУЛЬТУРИ НА ПРИКЛАДІ КАФЕ «БІБЛІОТЕКА»	15
2.1 Організаційно-економічна характеристика закладу	15
2.2 Оцінка системи управління поведінкою персоналу та формування організаційної культури в закладі	24
РОЗДІЛ 3 НАПРЯМКИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ПОВЕДІНКОЮ ПЕРСОНАЛУ ТА ФОРМУВАННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ КУЛЬТУРИ НА ПРИКЛАДІ КАФЕ «БІБЛІОТЕКА»	32
3.1 Вдосконалення методів управління поведінкою персоналу	32
3.2 Підвищення організаційної культури закладу	40
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	47
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	51
ДОДАТКИ	55

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Баранов І. В. Управління поведінкою персоналу. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. № 62. 2018. С. 276-284.
2. Вінницький інформаційний портал «Вежа». URL: <https://vezha.ua/dva-vinnytski-zaklady-potrapyly-do-rejtyngu-top-100-krashhyh-restoraniv-ukrayiny-2018/> (дата звернення 15.04.2022)
3. Волянська-Савчук Л.В. Сучасне поняття системи управління персоналом. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Випуск 7. Частина 2. 2014. С. 149-153.
4. Управління людськими ресурсами: філософські засади / за ред. В. Г. Воронкової: навч. посібн. Київ: Професіонал, 2017. 567 с.
5. Гавкалова Н. Л. Соціально-економічний механізм ефективності менеджменту персоналу: методологія та концепція формування. Харків: Вид. ХНЕУ, 2017. 400 с.
6. Гавкалова Н. Л. Управління ефективністю менеджменту персоналу: монографія. Харків: Вид-во ХНЕУ, 2018. 295 с.
7. Гакова В. М. Корпоративна культура як інструмент управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. №3. 2017. С. 61-65.
8. Гарасимів Т. З., Базарник М.В. Поведінка як діяльність: соціально-правовий вимір особистості. URL: <https://science.lpnu.ua/sites/default/files/journal-paper/2017/aug/5891/vnulpurn201684554.pdf> (дата звернення 15.04.2022)
9. Герасименко Д. В. Принципи управління людськими ресурсами високотехнологічного підприємства як методологічний інструмент забезпечення ефективності. URL: http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21

COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/stvttp_2016_2_32.pdf (дата звернення 15.03.2022).

10. Гринько Т. В. Сутність та роль превентивного антикризового управління на промислових підприємствах. *Ефективна економіка*. № 5, 2014. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=2981> (дата звернення 25.04.2022)

11. Гугул О. Я. Теоретичні засади управління розвитком персоналу. *Інноваційна економіка: всеукраїнський науково-виробничий журнал*. № 6. 2013. С. 194-198.

12. Данюк В. М., Петюх В. М., Цимбалюк С. О. Менеджмент персоналу: навч. посіб. Київ: КНЕУ, 2015. 398 с.

13. Домюк В. Модель фахівця з управління персоналом і економіки праці. *Україна: аспекти праці*. 2013. № 6. С. 8-19.

14. Дороніна М.С., Голубов С.Н. Соціалізація економіки та трудового потенціалу виробничої організації. *Бізнес Інформ*. 2013. № 6. С. 214-220.

15. Дрогомирецька М. І. Становлення і розвиток принципів менеджменту та їхня роль у діяльності сучасних організацій. *Економічні науки. Серія Економіка та менеджмент: збірник наук. праць ЛНТУ*. Вип. 9 (34). Ч. 1. Луцьк, 2017. С. 95-103.

16. ДСТУ КО 9000:2015 (КО 9000:2015, ГОТ). URL: <https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209000.pdf> (дата звернення 04.05.2022)

17. Колот А. М. Мотиваційний менеджмент як чинник конкурентних переваг машинобудівного підприємства. *Вісник КрНУ імені Михайла Остроградського*. 2018. Випуск 6 (89). Частина 2. С. 69-73.

18. Космина Ю. М. Управління поведінкою персоналу підприємства на засадах корпоративної культури. URL: [https://ena.lpnu.ua/bitstream/ntb/31216/4/ Dis_Kosmyuна.pdf](https://ena.lpnu.ua/bitstream/ntb/31216/4/Dis_Kosmyuна.pdf) (дата звернення 15.04.2022)

19. Кулик В. А. Трансформація професійних компетенцій відповідно до вимог інформаційного суспільства. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Економічні науки*. 2016. Вип. 16(2). С. 100-103.

20. Кучинський В.А. Управління якістю продукції на підприємстві як основа забезпечення її конкурентоспроможності. *Вісник Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут»*. 2019. С. 85-86.
21. Лелі Ю.Г. Теоретико-методологічні основи формування системи управління персоналом. *Економіка та підприємництво*, 2017 р., № 6 (81). С. 57-60.
22. Маркова Н.С. Принципи, функції та моделі управління розвитком персоналу. *Ефективна економіка* № 9, 2020. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=302> (дата звернення 20.04.2022).
23. Маслов Є. В. Організація кадрової служби на підприємстві. *Персонал*. 2013. №8. С. 32-36.
24. Медведєв О., Постоєва О. Особливості управління персоналом підприємства в сучасних умовах. *Науковий вісник УМО*. №4. 2017. С. 1-6.
25. Мігус І. П., Черненко С. А. Сучасні підходи до оцінки персоналу суб'єктів господарювання з позицій економічної безпеки. *БІЗНЕСІНФОРМ*. №10. 2013. С. 354-363.
26. Петруня Ю.Є. Управління персоналом: навч. посіб. Дніпропетровськ: Університет митної справи та фінансів, 2016. 210 с.
27. Проценко В.Р. Дослідження ресторанної галузі міста Вінниця. URL: <https://www.ukrlogos.in.ua/10.11232-2663-4139.14.05.html> (дата звернення 15.05.2022).
28. Пушкарьов М. М. Кадровий менеджмент: конспект лекцій. Київ, 2017. С. 23-35.
29. Райсс М. Оптимальна складність управлінських структур. *Проблеми теорії і практики управління*. 2018. №5. С. 14-16.
30. Рульєв В.А. Гуткевич С.О. Мостенська Т.Л. Управління персоналом: навч. посіб. Київ: КОНДОР, 2017. 324 с.
31. Сазонова Т. О., Нагорна Ж. В., В'юницький Д. І. Організація праці менеджера в контексті управління поведінкою персоналу підприємства. URL: <http://dspace.pdaa.edu.ua:8080/bitstream/123456789.pdf> (дата звернення 10.05.2022).

32. Сергієнко Т.І. Управління людськими ресурсами на підприємстві в системі сучасного менеджменту. *Гуманітарний вісник ЗДІА*. 2018. № 51. С. 101-107.
33. Система управління та соціально-психологічні аспекти управління персоналом. URL: https://learn.ztu.edu.ua/pluginfile.php/58208/mod_folder/content/0/%D0%A2%D0%95%D0%9C%D0%90_1.pdf?forcedownload=1 (дата звернення 12.04.2022).
34. Управління трудовими ресурсами в системі менеджменту організації. URL: <http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/10085/1/3.pdf> (дата звернення 10.03.2022).
35. Харчишина О. В. Структура організаційної культури підприємства. *Вісник ЖДТУ: зб. наукових праць*. Житомир: Видавництво ЖДТУ, 2017. С. 295-298.
36. Чижма О.О. Mystery Shopping як інструмент оцінки якості туристичних послуг. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/chyzhma.htm (дата звернення 15.03.2022).
37. Шаповал О. Управління персоналом: навчальний посібник. Харків: НАНГУ, 2018. 295 с.
38. Шаповал О., Іваній А., Гальченко А. Кадрова політика підприємства як інструмент системи управління персоналом. *Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії*. 2018. № 5(17). С. 149–151.
39. Шаповал О.А. Системний підхід до управління персоналом підприємства. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Економіка і управління*. Том 30 (69). №4, 2019. С. 82-85.
40. Шаповал О.А., Коробко А.В. Систематизація теоретичних аспектів мотивації праці персоналу підприємства. *Причорноморські економічні студії*. 2018. № 33. С. 137–140.