

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**«УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ВИРОБНИЦТВА ОСНОВНИХ ПОСЛУГ
НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ»**

(на матеріалах кав'ярні «Bigman Coffee»)

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

Пенкевич
Валерії
Олександрівни

Науковий керівник
кандидат економічних наук

Постова
Валентина
Вікторівна

Гарант освітньо-професійної
програми
кандидат економічних наук

Мазуркевич
Ірина
Олександрівна

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ВИРОБНИЦТВА ОСНОВНИХ ПОСЛУГ НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ	6
1.1 Ресторанний бізнес в інфраструктурі торгово-виробничого комплексу б	
1.2 Теоретичні аспекти поняття «основна послуга»: ознаки, властивості та показники якості на підприємствах ресторанного бізнесу	12
РОЗДІЛ 2 ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ОЦІНКА ОРГАНІЗАЦІЇ ВИРОБНИЦТВА ОСНОВНИХ ПОСЛУГ В КАВ'ЯРНІ «BIGMAN COFFEE».....	17
2.1 Організаційно-економічна характеристика кав'ярні «Bigman Coffee».1	17
2.2 Аналіз та оцінка організації виробництва основних послуг у досліджуваному закладі	25
РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ВИРОБНИЦТВА ОСНОВНИХ ПОСЛУГ У КАВ'ЯРНІ «BIGMAN COFFEE»	32
3.1 Розробка шляхів удосконалення організації та виробництва основних послуг у кав'ярні «Bigman Coffee».....	32
3.2 Ефективність від впровадження методів удосконалення виробництва основних послуг у діяльність досліджуваного закладу	36
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	42
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	44
ДОДАТКИ.....	48

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Архіпов В. В. Організація виробництва на підприємствах ресторанного господарства : підр. Київ : Вища школа, 2019. 346 с.
2. Архіпов В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2019. 340 с.
3. Архіпов В. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції: навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 382 с.
4. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства (3-є видання): навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 280 с.
5. Андросова Т. В. Оцінка конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства: монографія. Харків: ХДУХТ, 2019. 144 с.
6. Афонін А. С., Білоусова С. В., Мільські К. В. Конкурентоспроможність суб'єктів господарювання: теоретичні аспекти і висновки для індустрії туризму. *Бізнес-навігатор*. 2019. №3 (15). С.172–183.
7. Беляєва С. Актуальні питання організації комплексних тренінгових програм навчання персоналу готелів. *Молодий вчений*. 2017. № 12 (52). С. 564–571.
8. Биба В. В. Якість продукції як чинник конкурентоспроможності підприємства. *Економіка і суспільство*. Випуск № 12. 2019. С.171-174.
9. Брич В. Я. Організація готельно-ресторанної справи. Київ: Ліра-К. 2020. 484 с.
10. Власова Н.О., Краснокутська Н. С., Круглова О. А., Мілаш І. В. Економіка ресторанного господарства: навчальний посібник. Харків: Світ книг, 2019. 250 с.
11. Гадецька З. М., Холопова М. О. Моделювання бізнес-процесів діяльності підприємства. *Електронний журнал «Ефективна економіка»*. № 5.

2019. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=4950> (дата звернення: 18.03.2023).

12. Зламанюк Т. В. Особливості управління конкурентоспроможністю торговельного підприємства. *Економічний вісник Донбасу*. № 2 (24). 2019. С.143-145.

13. Каленік К. В. Формування конкурентної стратегії підприємств ресторанного господарства: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня к. е. н.: спец. 08.00.04. ХДУХТ. Харків. 2018. 24 с.

14. Килин О. В., Тимчишин Ю. В. Формування персоналу підприємства готельного господарства: вітчизняний та зарубіжний досвід. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2019. № 22(2). С. 20–24.

15. Кирніс Н. І. Дослідження стану підприємств ресторанного господарства з надання кейтерингових послуг. *Соціально-економічні проблеми сучасного періоду України*. Збірник наукових праць. Львів. 2019. Випуск 3 (119). С. 48-51.

16. Кирніс Н. І. Інновації у сфері підприємств ресторанного господарства, які надають кейтерингові послуги. *Economic and law paradigm of modern society*. Scientific Journal by open Europe, issue 1. 2019. P. 33-41.

17. Кирніс Н. І. Концептуальні засади забезпечення конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства з надання основних послуг. *Науковий вісник Миколаївського національного університету імені В.О. Сухомлинського*. Економічні науки. Миколаїв. 2019. №1(8). С. 122-129.

18. Коробкіна І. С., Нестеренко О. О. Класифікація основних послуг для організації їх обліку. *Бізнес-інформ*. № 4. 2019. С. 252-258.

19. Костишина Т. А., Кирніс Н. І. Методичні підходи до оцінки конкурентоспроможності ресторанів за спеціальними замовленнями (catering). *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. Київ. 2018. №1. С.19-30.

20. Лазарева А. П. Формування та управління людським капіталом. *Теоретичні та практичні аспекти економіки та інтелектуальної власності: Збірник наукових праць*, 2020. Вип. 1, Т. 2. С. 339-348.
21. Лелі Ю. Г. Сучасні системи управління персоналом та їх вплив на ефективність роботи підприємства. *Теоретичні та практичні аспекти економіки та інтелектуальної власності: Збірник наукових праць*, 2019. Вип. 1, Т.2. С. 348-356.
22. Лещенко Л.О. Мотивація праці як фактор підвищення прибутковості виробництва. *Ефективна економіка*, 2019. № 4. URL: <http://www.economy.наука.com.ua> (Дата звернення: 13.02.2023).
23. Лещенко Л.О. Особливості надання основних послуг в закладах ресторанного господарства. *Інфраструктура ринку*, 2020. № 5. С. 34-39.
24. Лівощко Т.В., Ткачук Н.Ю. Складові системи мотивації праці персоналу на підприємстві. *Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії*, 2019. Вип. 4, С. 59-62.
25. Мальська М.П., Гаталяк О.М., Ганич Н.М. Ресторанна справа. Технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 304 с.
26. Назаренко І. А., Боднарук О. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. 128 с.
27. Новікова О.В., Радченко Л.О., Вінченко К.П., Льовшина Л.Д., Пивоваров П.П., Чубар Л.І. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства. Київ: Світ книг. 2019. 411 с.
28. Пенкевич В.О. Основні послуги закладів ресторанного господарства. *Актуальні проблеми ефективного соціально-економічного розвитку України: пошук молодих: збірник наукових праць XII Всеукраїнської студентської науково-практичної конференції (20 квітня 2023)*. Вінниця: Редакційно-видавничий відділ ВТЕІ ДТЕУ, 2023. Вип.176. С. 179-187.

29. Поворознюк І. Проблеми якості обслуговування на підприємствах індустрії гостинності. *Економіка та суспільство*. 2022. №. 41. С. 23-29.
30. Постова В.В. Напрями стимулювання організаційного і соціально-економічного розвитку ресторанного бізнесу в Україні. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*. 2022. Вип. № 1 (5). С. 27-32.
31. Постова В. В., Лук'янець А. В. Особливості формування та підтримка іміджу підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Підприємництво та інновації*. 2020. №. 14. С. 63-67.
32. Постова В. В. Концептуальні засади забезпечення конкурентоспроможності закладів ресторанного господарства, які надають кейтерингові послуги. *Соціально-політичні, економічні та гуманітарні виміри європейської інтеграції України: зб. наук. пр. X Міжнар. наук.-практ. конф., м. Вінниця, 06-07 жовт. 2022 р. Вінниця, 2022. Ч. 3. С. 202-213.*
33. П'ятницька Г., Григоренко О., Глобальні тренди розвитку послуг. *Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право*. 2019. № 3 С.51-68.
34. П'ятницька Г.Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація: Монографія. Київ: КНТЕУ, 2018. 465 с.
35. Радченко Л.О., Новікова О.В., Льовшина Л.Д., Пивоваров П.П., Ніколаєнко-Ломакіна А.М. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів. Київ: Світ книг. 2018. 288 с.
36. Ткаченко О.В. Професійна етика та психологія спілкування в ресторанному господарстві. Київ: Світ книг. 2020. 98 с.
37. Федорова, А. С. Ефективна взаємодія у колективі як важлива складова формування корпоративної культури підприємства. *Економіка АПК*, № 11, 2019. С. 118-125.
38. Чичун В. А. Проблеми управління якістю обслуговування у сфері торгівлі. *Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту*. 2020. №.

409. С. 66.

39. Шелеметьєва Т. В. Актуальні дослідження якості обслуговування в закладах готельно-ресторанного господарства. *Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства*. Збірник. 2019. С. 758.

40. Офіційний сайт Інстаграм кав'ярні «Bigman coffee»: https://instagram.com/bigman_coffee?igshid=NTc4MTIwNjQ2YQ== (дата звернення 12.03.2023).

41. Офіційний сайт Інстаграм кондитерської «Bigman bakery»: https://instagram.com/bigman_bakery?igshid=NTc4MTIwNjQ2YQ== (дата звернення 12.03.2023).

ДОДАТКИ