

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

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

«Сучасні технології обслуговування у ресторанному господарстві»

(за матеріалами кафе «Сім'я»)

Здобувача вищої освіти
4 курсу, групи ГРС-42д,
спеціальності 242 «Готельно-
ресторанна справа»
освітньої програми «Готельно-
ресторанна справа»

Бородій
Вікторії
Олегівни

Науковий керівник
кандидат географічних наук,
доцент

Кіжун
Алла
Григорівна

Гарант освітньо-професійної
програми
кандидат економічних наук

Мазуркевич
Ірина
Олександрівна

Вінниця 2022

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ В РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ	6
1.1. Сутність, різновиди та вимоги до обслуговування на підприємствах ресторанного господарства	6
1.2. Особливості використання сучасних технологій в організації обслуговування споживачів ресторанних послуг	14
РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ В КАФЕ «СІМ'Я»	18
2.1. Організаційно-економічна характеристика кафе «Сім'я»	18
2.2. Аналіз методів обслуговування в кафе «Сім'я»	26
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ВПРОВАДЖЕННЯ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ДЛЯ УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ В КАФЕ «СІМ'Я»	29
3.1. Шляхи удосконалення обслуговування в ресторанному бізнесі	29
3.2. Пропозиції щодо удосконалення обслуговування в кафе «Сім'я»	34
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	37
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	39
ДОДАТКИ	43

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Агафонова Л. Г., Агафонова О. С. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: навч. посіб. Київ: Знання України, 2019. 352 с.
2. Абрамова А. Г., Мирошник Ю. А. Готельна справа: навч. посіб. Київ: Кондор, 2021. 300 с.
3. Антонова, В. А. Ресторанный бизнес: механизм и эффективность управления стратегическим развитием: монография. Донецк: ДонНУЭТ, 2019. 227с.
4. Архіпов В. В., Русавська В. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 342 с.
5. Архіпов В. В., Організація виробництва на підприємствах ресторанного господарства: підручник. Київ: Вища школа, 2018. 346 с.
6. Афанасьєва О. П., Жегус О. В., Мороз О. Р., Парцирна Т. М. Маркетинг у підприємствах ресторанного господарства: навч.-метод. посіб. Харків: ХДУХТ, 2019. 163 с.
7. Балабанова Л. В. Бренд-менеджмент підприємств на основі маркетингу: навч. посіб. Донецьк: ДонНУЕТ, 2018. 289 с.
8. Бочарова О. В. НАССР і системи управління безпечністю харчової продукції: підручник: Одеса: Атлант, 2019. 376 с.
9. Гірняк Л., Глагола В. Сучасний стан, перспективи та тенденції розвитку ресторанного господарства в Україні. *Інфраструктура ринку*. 2018. Вип. 16. С. 71–77.
10. Гросул В., Зубков С., Іванова Т. Методичний інструментарій оцінювання рівня інноваційної активності підприємств ресторанного господарства. *Маркетинг і менеджмент інновацій*. 2018. № 1. С. 284–294.

11. Говорун І. В., Макарова В.В . Напрями формування позитивного іміджу підприємства. *Економіка та управління підприємствами*. 2019. Вип.37. С. 204-209
12. Давидова О. Ю., Полстяна Н. В. Організація в ресторанному господарстві (виробництво): підручник. Харків: Вид-во Іванченка І. С., 2017. 330с.
13. Завадинська О. Ю. Інноваційні технології господарювання в ресторанному бізнесі. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2018. № 2. С. 93–102. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/zavadynska2.htm (дата звернення 20.04.2022).
14. Завадинська О. Ю., Литвиненко Т. Є. Організація ресторанного господарства за кордоном: навч. посіб. Київ: Київ. нац.торг.-екон. ун-т, 2019. 203с.
15. Давидова О. Ю., Полстяна Н. В. Інформаційно-комп'ютерні інновації в ресторанному бізнесі. *Комунальне господарство міст*. 2017. № 106. С. 403-408.
16. Касенін В., Ткаченко Т. Проблеми розвитку ресторанного господарства в Україні. Київ: *Економіка України*, 2019. С. 41-46.
17. Клапчук М. В., Біян В. І., Брухлій Б. В. Інноваційні технології в ресторанному господарстві. *Карпатський край*. 2019. № 1 (2). С. 92–99.
18. Кравчук Н. М., Корецька І. Л. Інноваційні ресторани технології: конспект лекцій. Київ: НУХТ, 2017. 114 с.
19. Литвиненко Т. К. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу: навч. посіб. Київ, 2018. 215 с.
20. Лук'янов В. О., Мунін Г. Б. Організація готельно-ресторанного обслуговування: навч. посіб. Київ: Кондор, 2020. 346 с.
21. Мальська М. П., Кізіма В. Л., Жук І. З. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 336 с.
22. Мальська М. П. Готельний бізнес: навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 472 с.
23. Малюк Л. П., Варапаєв О. М., Цюлковська А. В. Сервісологія та сервісна діяльність: навч. посіб. Харків: ХДУХТ, 2019. 211с.

24. Мардус Н. Ю. Особливості ціноутворення на готельно-ресторанні послуги. *Приазовський економічний вісник*. 2017. Вип. 4. С. 43-48.
25. Михайлов С. І., Степасюк Л. М., Городенко С. В. Економіка підприємства: навч. посібн. Київ: ЦП «Компринт», 2018. 419 с.
26. Міністерство з питань стратегічних галузей промисловості України. Технології та інновації, які змінюють ресторанний бізнес. URL: <https://sfii.gov.ua/tehnologii-ta-innovacii-yaki-zminjujut-restorannij-biznes/> (дата звернення: 14.04.2022).
27. Мостова Л. М., Новікова О. В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. навч. посіб. Київ: Ліра-К, 2010. 308 с.
28. Нагернюк Д. Коваленко Л. Формування конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства. *Економіка та суспільство*. № 31. 2021. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/692> (дата звернення 25.03.2022).
29. Назаренко І. А., Никифоров Р. П., Лохман Р. В. Організація ресторанного господарства : навч. посіб.: Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2017. 165 с.
30. Нечаюк Л. І., Телеш Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб. Київ: Центр навчальної літературі, 2013. 346 с.
31. Остапчук А. Д., Збарський В. К., Збарська А.В. Ефективне управління підприємством: навч. посіб. Київ: НУБіП, 2017. 452 с.
32. Поплавський М. М. Готельно-ресторанний сервіс: навч. посіб. Київ: Макрос, 2017. 240 с.
33. Прилепа Н. В., Соколюк Г. О. Інноваційні технології у сфері ресторанного бізнесу. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*. 2017. № 4, т. 2. С. 162-164. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/prylepa.htm (дата звернення 15.04.2022).
34. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства: навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2017. 344 с.
35. П'ятницька Г., Григоренко О. Сучасні проблеми інноваційного розвитку ресторанного господарства України. *Вісник КНТЕУ*. 2019. № 1. С. 5-11.

36. Сокирник І.В. Формування та реалізація стратегій підприємств ресторанного господарства в умовах цифрової трансформації економіки. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2019. № 3. С. 165–171.

37. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: навч. посібн. Київ: Альтерпрес, 2019. 448с.

38. Ралко О.С. Теоретичні підходи до визначення ефективності організації. *Наукові праці НУХТ*. Київ: НУХТ, 2018. № 44. С. 129–133.

39. Самойленко А. А. Дропшипінг: Розвиток та специфіка діяльності у США. *Підприємництво, торгівля, маркетинг: стратегії, технології та інновації*: матеріали IV Міжнар. наук. –практ. конф., м. Київ, 27 травня 2021 р. Київ: КНТЕУ, 2021. С. 54-57. URL: <https://knute.edu.ua/file/MjIxNw==/d6c110d092f44154d6c48eb9a5122a57.pdf> (дата звернення 15.04.2022).

40. Ткачова, С. С. Особливості конкуренції в ресторанному бізнесі. *Вісник Донецького інституту туристичного бізнесу*. 2020. № 15. С. 252–258.

41. Ткаченко О. П. Ткачова С. С. Менеджмент підприємств ресторанного господарства: навч. пос. Харків: ХДУХТ, 2019. 201 с.

42. Інновації в ресторанному світі. Rest.On URL: <https://reston.ua/ukr/kyiv-topics/innovatsii-v-restorannom-mire> (дата звернення: 14.04.2022).