

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

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

на тему:

«НОВІТНІ ТЕНДЕНЦІЇ СЕРВІСУ В РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ М. ВІННИЦЯ»

(на матеріалах готельно-ресторанного комплексу «Drive Club»)

Здобувача вищої освіти  
4 курсу, групи ГРС-42д,  
спеціальності 241 «Готельно-  
ресторанна справа»  
освітньої програми «Готельно-  
ресторанна справа»

Новікової  
Тетяни  
Вадимівни

Науковий керівник  
кандидат економічних наук

Постова  
Валентина  
Вікторівна

Гарант освітньо-професійної  
програми  
кандидат економічних наук

Мазуркевич  
Ірина  
Олександрівна

Вінниця – 2023

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ВИКОРИСТАННЯ НОВІТНІХ ТЕНДЕНЦІЙ СЕРВІСУ В РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ М. ВІННИЦЯ.....	6
1.1 Сутність сервісу в ресторанному бізнесі та тенденції його розвитку.....	6
1.2 Аналіз новітніх тенденцій сервісу в ресторанному бізнесі м. Вінниці.....	13
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ВИКОРИСТАННЯ НОВІТНІХ ТЕНДЕНЦІЙ СЕРВІСУ В РЕСТОРАНІ ПРИ ГОТЕЛІ «DRIVE CLUB».....	21
2.1 Організаційно-економічна характеристика готельно-ресторанного комплексу «Drive Club».....	21
2.2 Аналіз та оцінка ефективності використання новітніх тенденцій сервісу в досліджуваному закладі .....	26
РОЗДІЛ 3 РОЗРОБКА ЗАХОДІВ ЩОДО ВПРОВАДЖЕННЯ НОВІТНІХ ТЕНДЕНЦІЙ СЕРВІСУ В РЕСТОРАНІ ПРИ ГОТЕЛІ «DRIVE CLUB» .....	32
3.1 Пропозиції щодо впровадження новітніх тенденцій сервісу в ресторан при готелі «Drive Club» .....	32
3.2 Шляхи вдосконалення методів стимулювання персоналу задля підвищення рівня сервісу досліджуваного закладу .....	37
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ .....	41
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....	43
ДОДАТКИ .....	47

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрійчук Ю. А. Зарубіжний досвід мотивації персоналу в розрізі японської моделі. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Логістика*. URL : [http://nbuv.gov.ua/UJRN/VNULPL\\_2016\\_846\\_4](http://nbuv.gov.ua/UJRN/VNULPL_2016_846_4) (дата звернення: 12.02.2023).
2. Артеменко О., Сукач М., Хрущ Л. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі. Підручник. Київ: Ліра-К, 2019. 764с.
3. Бобунов А., Перегуда О., Родіонов А. Методика вибору варіанта управлінського рішення за сукупністю кількісних та якісних показників. *Проблеми створення, випробування, застосування та експлуатації складних інформаційних систем*. 2019. Вип. 13. С. 96–101.
4. Бурцева О. Є. Планування та прогнозування як основа прийняття управлінських рішень: зміст, класифікації та порівняння. *Бізнес Інформ*. 2019. № 11. С. 392-397.
5. Бутко М. П., Бутко І. М., Мащенко В. П. та ін. Теорія прийняття рішень підручник: за заг. ред. Бутка М. П. Київ: «Центр учбової літератури», 2019. 360 с.
6. Гадецька З.М. Сучасні мультимедійні засоби просування готельно-ресторанних та туристичних послуг. *Молодий вчений*. 2019. № 2 (6). С. 41–44.
7. Гільорме Т. В. Стратегічне прогнозування в процесі прийняття управлінських рішень щодо формування витрат на персонал. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Сер. : Економічні науки*. 2019. Вип. 17(1). С. 127-130.
8. Гербен ван ден Берг, Пітерсма П. 25 ключових моделей управління. Київ: Фабула, 2020. 208 с.

9. Гріффітс К., Кості М. Посібник з креативного мислення. Київ: Фабула, 2020. 288 с.
10. Давидова О.Ю. Формування системи інноваційного управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства. *Бізнес-Інформ*. 2019. № 11. С. 459–464.
11. Дегтяр О. Методологічні підходи до розроблення та ухвалення раціональних управлінських рішень у сучасному менеджменті. *Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування*. 2019. № 1. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ttpdu\\_2019\\_1\\_6](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ttpdu_2019_1_6) (дата звернення 22.12.2022).
12. Довгань Л. Є., Ведута Л. Л., Мохонько Г.А. Технології управління людськими ресурсами. КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2018. 512 с.
13. Дубчак І. В. Мотивація персоналу як складова ефективного функціонування транснаціональних корпорацій в сучасному економічному середовищі. *Актуальні проблеми економіки*. 2019. № 7 (37). С. 170–176.
14. Душка В. І. Оцінка доцільності реалізації управлінських рішень. *Науковий вісник Львівського національного університету ветеринарної медицини та біотехнологій імені С. З. Гжицького*. 2019. Т. 17, № 4. С. 229-238.
15. Завалій Т. О. Google trends як інструмент діджитал-маркетингу: методичні аспекти. *МАРКЕТИНГ І ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ 7.1*. 2023. С. 52-68.
16. Іванова С. Мистецтво добору персоналу. Як оцінити людину за годину. Київ: Моноліт, 2019. 304 с.
17. Квасній Л. Г., Солтисик О. О., Фецишин В. В. Роль мотивації і стимулювання персоналу в системі забезпечення розвитку підприємства. *Економіка і суспільство*. 2019. № 11. С. 233-237.
18. Клапчук М.В., Біян В.І., Брухлій Б.В. Інноваційні технології в ресторанному господарстві. *Карпатський край*. 2019. № 1 (2). С. 92–99.

19. Коровіна О. Удосконалення методичного підходу прийняття управлінського рішення в інноваційній діяльності малих. *Збірник наукових праць Буковинського університету. Економічні науки*. 2019. Вип. 12. С. 59–70.
20. Кузиляк В. Підходи до розроблення та прийняття управлінських рішень в умовах невизначеності та ризику. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*. Юридичні науки. 2019. № 855. С. 218-224.
21. Кушнерик О. В. Зарубіжні моделі мотивації праці персоналу на підприємстві. *Вісник університету «Україна»*. 2019. № 15. С. 98–103.
22. Литвиненко Т.К. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу. Київ, 2019. 215 с.
23. Матвійчук Т. Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник. Львів : Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2019. 76 с.
24. Менеджмент : навч.посіб. Н.С. Краснокутська, О.М. Нащекіна, О.В. Замула та ін. Харків : «Друкарня Мадрид», 2019. 231 с.
25. Мойсеєнкова Д. А. Модель прийняття комплексного скорингового рішення. *Економічний вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут»*. 2019. № 12. С. 495-502.
26. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посіб., 3-є видання. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 344 с.
27. Новікова Т.В. Новітні тенденції сервісу в ресторанному бізнесі. *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. 65-72.
28. Обиденнова Т. Використання моделей та методів для формування та прийняття ефективних управлінських рішень. *Вісник Харківського національного технічного університету сільського господарства імені Петра Василенка*. 2019.

Вип. 172. С. 147–153. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vkhdtusg\\_2019\\_172\\_18](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vkhdtusg_2019_172_18) (дата звернення 28.12.2022).

29. Олійник О. В. Напрями цифровізації ресторанного бізнесу. *Економіка, управління та адміністрування*. Вип. 1 (103). 2023. С. 15-21.

30. Омельченко М.С. Розвиток та запровадження нових трендів в ресторанному господарстві. *Актуальні питання харчової промисловості та перспективи розвитку галузі*. Київ, 2021. С. 71.

31. Онуфрієвич Д.Р., Куклін О.В. Інтернет-комунікації як засіб підвищення рівня лояльності споживачів на ринку ресторанних послуг. *Наукові розробки молоді на сучасному етапі*. Київ : КНУТД, 2016. С. 126–131.

32. Панченко М. О. Управління якістю: теорія та практика: навч.посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2019. 228 с.

33. Плюта О. Реновація діючих та проектування нових форматів бізнесмоделей у ресторанному бізнесі: процесно-інноваційний підхід. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2021. Т. 4, № 2. С. 223–234.

34. Поворознюк І. М. Ефективна система мотивації персоналу індустрії гостинності – запорука успіху на ринку послуг. *Економічний аналіз*. 2019. Том 27. № 3. С. 204-212.

35. Постова В.В. Особливості становлення концепції ресторанів формату «FAST CASUAL» Економіка і регіони. *Науково-практичний журнал*. Вип. 85 (2). Полтава, 2022. С. 21-25.

36. Постова В.В. Кейтеринг як новий тренд в ресторанному бізнесі. *Причорноморські економічні студії*. Науково-практичний журнал. Вип. 74. Одеса, 2022. С.147-150.

37. Постова В.В. Покращення процесу обслуговування споживачів шляхом просування послуг підприємства ресторанного бізнесу через інтернет.

*Економіка та суспільство*. 2022. №36. URL: DOI: 10.32782/2524-0072/2022-36-47 (дата звернення 10.03.2023).

38. Постова В.В.. Особливості розвитку нових форматів закладів ресторанного господарства в Україні Інфраструктура ринку. 2022. № 65. С. 98-103.

39. Рудь Н.Т. Нові методичні підходи до аналізу інноваційного потенціалу підприємства. *Економічний форум*. 2019. № 3. С. 323–332.

40. Офіційний сайт готельно-ресторанного комплексу «Drive Club»: <https://drive-club.vn.ua> (дата звернення: 15.02.2023).

## ДОДАТКИ