

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

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**«ОРГАНІЗАЦІЯ СПЕЦІАЛЬНИХ ФОРМ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ
РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»**

(на матеріалах НТП у формі ТОВ-фірма «ММ ХАЙТЕК» ЛТД,
готельно-ресторанний комплекс «Гостевія»)

Здобувача вищої освіти
3 курсу, групи ГРС-31зс,
спеціальності 241 «Готельно-
ресторанна справа»
освітньої програми «Готельно-
ресторанна справа»

Бабенко
Юлії
Ігорівни

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 ОРГАНІЗАЦІЇ СПЕЦІАЛЬНИХ ФОРМ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....	6
1.1 Загальна характеристика методів і форм обслуговування в закладах ресторанного господарства.....	6
1.2 Особливості організації спеціальних форм обслуговування в закладах ресторанного господарства.....	11
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ СПЕЦІАЛЬНИХ ФОРМ ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ «ГОСТЕВІЯ».....	19
2.1 Організаційно-економічна характеристика готельно-ресторанного комплексу «Гостевія».....	19
2.2 Аналіз спеціальних форм обслуговування в досліджуваному закладі	25
РОЗДІЛ 3 НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ СПЕЦІАЛЬНИХ ФОРМ ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ «ГОСТЕВІЯ».....	31
3.1 Розробка шляхів удосконалення організації спеціальних форм обслуговування в готельно-ресторанному комплексі «Гостевія».....	31
3.2 Підвищення кваліфікації персоналу, який відповідає за обслуговування споживачів в досліджуваному закладі.....	37
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	42
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	45
ДОДАТКИ.....	49

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. Бабенко Ю.І. Спеціальні форми обслуговування споживачів у закладах 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.173. С. 31-37.
8. Беляєва С. Актуальні питання організації комплексних тренінгових програм навчання персоналу готелів. *Молодий вчений*. 2017. № 12 (52). С. 564–571.
9. Биба В. В. Якість продукції як чинник конкурентоспроможності підприємства. *Економіка і суспільство*. Випуск № 12. 2019. С.171-174.
10. Брич В. Я. Організація готельно-ресторанної справи. Київ: Ліра-К. 2020. 484 с.

11. Власова Н.О., Краснокутська Н. С., Круглова О. А., Мілаш І. В. Економіка ресторанного господарства: навчальний посібник. Харків: Світ книг, 2019. 250 с.
12. Гадецька З. М., Холопова М. О. Моделювання бізнес-процесів діяльності підприємства. *Електронний журнал «Ефективна економіка»*. № 5. 2016. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=4950> (дата звернення: 18.04.2023).
13. Зламанюк Т. В. Особливості управління конкурентоспроможністю торговельного підприємства. *Економічний вісник Донбасу*. № 2 (24). 2019. С.143-145.
14. 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.
15. 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.
16. 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.
17. 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.
18. Кирніс Н. І. Концептуальні засади забезпечення конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства з надання кейтерингових послуг. *Науковий вісник Миколаївського національного університету імені В.О. Сухомлинського*. Економічні науки. Миколаїв. 2019. №1(8). С. 122-129.

19. Коробкіна І. С., Нестеренко О. О. Класифікація кейтерингових послуг для організації їх обліку. *Бізнес-інформ*. № 4. 2019. С. 252-258.
20. 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.
21. 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.
22. 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.
23. 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).
24. 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).
25. 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.
26. 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.
27. Назаренко І. А., Боднарук О. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. 128 с.
28. Новікова О.В., Радченко Л.О., Вініченко 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.

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 кейтерингу. *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 готельно-ресторанного комплексу «Гостевія»: <https://gosteviya.vn.ua/> (дата звернення 12.03.2023).

ДОДАТКИ