

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

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**«СУЧАСНІ ВИМОГИ ДО ПРОФЕСІЇ БАРМЕНА В ЗАКЛАДАХ
РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»**

(на матеріалах кальян-бару «Garage»)

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

Карташової
Вікторії
Ігорівни

Науковий керівник
кандидат економічних наук

Мазуркевич
Ірина
Олександрівна

Гарант освітньо-професійної
програми
кандидат економічних наук

Мазуркевич
Ірина
Олександрівна

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ БАРМЕНА В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА В СУЧАСНИХ УМОВАХ ГОСПОДАРЮВАННЯ	
1.1 Сутність та особливості організації роботи барів	6
1.2 Сучасні вимоги до професії бармена в закладах ресторанного господарства	18
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ БАРМЕНА В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА В СУЧАСНИХ УМОВАХ ГОСПОДАРЮВАННЯ НА ПРИКЛАДІ КАЛЬЯН-БАРУ «GARAGE»	21
2.1 Організаційно-економічна характеристика кальян-бару	21
2.2 Оцінка організації та якості обслуговування барменами в закладі ресторанного господарств	32
РОЗДІЛ 3 ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ БАРМЕНА В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА В СУЧАСНИХ УМОВАХ ГОСПОДАРЮВАННЯ НА ПРИКЛАДІ КАЛЬЯН-БАРУ «GARAGE»	39
3.1 Визначення пріоритетних напрямів процесу обслуговування відвідувачів кальян-бару	39
3.2 Розробка пропозицій щодо застосування нових форм і методів роботи кальян-бару наголос має бути на професію бармена	43
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	45
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	47
ДОДАТКИ	52

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

На основі проведених досліджень та пропозицій, можна зробити наступні висновки.

Розкрито сутність та особливості організації роботи барів. Встановили що бар - це місце, де продають алкогольні, безалкогольні та змішані напої, їжу, а також товари, придбані на барній стійці. Бари розташовані в адміністративних, культурних і торгових центрах, мікрорайонах, ресторанах, кафе і готелях. Відповідно до ДСТУ 4281:2004 «ЗРГ. Класифікація», виділено такі різновиди барів: Нічний клуб, Пивна зала, Пивні-садки (brasseries, beer gardens), Пивна (pub), Пивоварний бар (brew pub), Бар-закусочна (snack bar), Бар (ресторан) напоїв за спеціальними замовленнями (bartending), кальян- бар.

В роботі визначено кваліфікаційні вимоги, що висуваються до професії бармена, регулюються Державним стандартом професійно-технічної освіти ДСПТО 5123.ГН.55.40-2014. Всі ці вимоги до рівня знань і вмінь, а також наведені якості необхідні бармену для того, щоб професійно виконувати свої обов'язки і забезпечувати прибутковість бару і задоволеність клієнтів.

Дослідження та аналізи організації роботи барів проведено на прикладі кальян-бару «GARAGE», є популярним місцем для відпочинку молоді. Приміщення виконане в стилі лофт, що вказує на сучасність дизайну і відповідність його цільовій аудиторії. Діяльність кальян-бару «GARAGE» суворо регламентована законодавством України. Крім того, негативний вплив на його діяльність спричинила війна.

Аналіз організаційної структури кальян-бару «GARAGE» показав, що заклад має директора який безпосередньо сам контролює роботу всіх підлеглих (офіціант, кальянщик, бармен). Також заклад має найманого бухгалтера який веде бухгалтерію та проводить поквартальні звіти. З вище сказаного ми можемо зробити висновок, що кальян-бар «GARAGE» має лінійну структуру управління. можна зробити висновок, що за 2022 р.

Економічний аналіз діяльності кальян-бару «GARAGE» показав що за 2022 р. підприємство втратило половину своїх прибутків у порівнянні з 2021 р., що, ймовірно, пов'язано з військовими діями на території України.

Організація та якість обслуговування клієнтів в кальян-барі – це цілей мистецтво і потребує професіоналізму, яким володіють кальянщики (спеціально навчені бармени обслуговувати кальяну церемонію). Це потребує не тільки технічних, технологічних знань з цієї області, а й вміння доносити ці знання до гостей закладу. Вправно розкурюючи кальян і розповідаючи про східні традиції, кальянщик занурює гостя в атмосферу спокою і релаксації, що сприяє поверненню гостя в цей же заклад знову й знову, щоб відчувати гарні відчуття.

Визначення пріоритетних напрямів процесу обслуговування відвідувачів допоможе кальян-бару утримати постійних гостей, залучити нових клієнтів та покращити свій економічний стан.

Важливе місце у роботі кальянщика відіграє мотивація, так зване заохочення. Є багато видів мотивації, основні з яких це матеріальна та нематеріальна мотивація. Головним завданням директора є будівництво балансу між цими двома видами заохочення.

Таким чином можна зробити висновок, що правильна мотивація персоналу є ключовим фактором зростання компанії і головним завданням директора. Крім традиційних фінансових стимулів, існує також багато нематеріальних способів підвищити залученість співробітників. Успішне впровадження системи стимулювання залежить від балансу між цими двома підходами.

Значення кальянщика полягає в тому, що він забезпечує якісне обслуговування клієнтів та створює комфортну атмосферу в закладі. Він допомагає залучити нових клієнтів та забезпечує їхнє задоволення від відвідування, що в свою чергу може позитивно вплинути на бізнес закладу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг : Закон України від 06.07.1995 р. № 265/95-ВР: станом на 1 серп. 2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/265/95-вр#Text> (дата звернення: 12.04.2023).
2. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства : Наказ М-ва економіки та з питань європ. інтеграції України від 24.07.2002 р. № 219: станом на 29 січ. 2021 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02#Text> (дата звернення: 12.04.2023).
3. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 р. № 1023-ХІІ : станом на 10 жовт. 2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text> (дата звернення: 12.04.2023).
4. Державні будівельні норми України. Планування і забудова територій. ДБН Б.2.2–12:2019. Київ : Мінрегіон України, 2019. 177 с.
5. ДСТУ 3862-99 (зм. 2003 р.) Ресторанне господарство. Терміни та визначення. URL: https://dnaop.com/html/40988/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_3862-99 (дата звернення: 23.03.2023).
6. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства класифікація. Чинний від 2004-03-31. Вид. офіц. Київ : Держспоживстандарт України. URL: https://dnaop.com/html/34057/doc-ДСТУ_4281_2004 (дата звернення: 23.03.2023).
7. Антошкова Н. А. Клієнтоорієнтований сервіс як пріоритетний споживчий запит споживачів підприємства ресторанного господарства у XXI столітті. *Вісник Хмельницького національного університету*. Сер. : Економічні науки. 2019. № 6(1). С. 14-18. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vchnu_ekon_2019_6\(1\)__4](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vchnu_ekon_2019_6(1)__4) (дата звернення: 23.04.2023).
8. Архіпов В. В. Ресторанна справа: Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані : навч. посіб. 3-є вид. Київ :

Центр учбової літератури, 2016. 382 с. URL: <https://www.twirpx.com/file/1888707/> (дата звернення: 23.04.2023).

9. Архіпов В. В., Крюковська В. Г. Організація роботи сомельєб все про вино в ресторанах: навч. посібн. Київ: ЦУЛ, 2019. 304 с.

10. Борецька Н. П., Тимофєєва О. Основні шляхи підвищення професійної етики персоналу підприємств у сфері гостинності. *Бізнес-навігатор*. 2019. Вип. 5–1. С. 100–106. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bnav_2019_5-1_19 (дата звернення: 23.04.2023).

11. Дьяченко Р. В. Ресторанний сервіс: від задоволення утилітарно-прагматичних – до культурнодозвілєвих потреб. *Вісник Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв*. 2021. № 2. С. 37-41. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vdakkkm_2021_2_8 (дата звернення: 23.04.2023).

12. Загнибіда Р.П. Барна справа: Навчально-методичний посібник. Івано-Франківськ, Видавець Кушнір В.Г., 2020. 292 с.

13. Камушков О. С., Ткач В. О., Язіна В. А., Жилко О. В. Культура сервісу: дефініція поняття, основні структурні складові сервісу та аналіз його ролі в індустрії гостинності. *Актуальні проблеми інноваційної економіки*. 2021. № 2. С. 38-43 .URL: <http://repository.kpi.kharkov.ua/handle/KhPI-Press/51587>(дата звернення: 23.04.2023).

14. Карташова В. І. Сучасні вимоги до професії бармена в закладах ресторанного господарства. *Вісник студентського наукового товариства «ВАТРА» Вінницького торговельно-економічного інституту ДТЕУ Вінниця*, 2023. Вип. 174. С. 230-236.

15. Коваленко Л.Г., Непочатенко В.О., Нагернюк Д.В. Організація ресторанного господарства : навч. посібник. Умань, 2019. 373с.

16. Ковешніков В. С., Матвієнко А. Т., Разметова О. Г. Організація готельно-ресторанного господарства : навч. посіб. Київ : Ліра-К, 2019. 564 с.

17. Корсак Р., Кіш Г., Годя І. Організація роботи персоналу ресторанного підприємства. *Актуальні питання гуманітарних наук*. 2020. Вип.

20. Том 1. С.4-7. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/handle/lib/37467> (дата звернення: 13.04.2023).

18. Кузьмін О. В., Кійко В. В., Акімова Л. М., Бондарчук С. М. Обладнання закладів ресторанного господарства : навч. посіб. Херсон : Олді-плюс, 2018. 276 с.

19. Майкова С.В., Маслійчук О.Б., Сусол Н.Я. Барна справа та мистецтво бариста: навч.посіб. Київ: Вид-во «Каравела», 2022. 164 с.

20. Мальська М. П., Гаталяк О. М., Ганич Н. М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підруч. Київ : ЦУЛ, 2018. 304 с.

21. Масюк Ю. О., Мандюк Н. Л., Білоус С. В. Нові форми організації ресторанного сервісу в світі та в Україні: комунікаційні особливості. *Інфраструктура ринку*. 2020. Вип. 45. С. 128-135.

22. Мельник І. М., Антошкова Н. А. Потенціал підприємства ресторанного господарства в забезпеченні клієнтоорієнтованого сервісу. *Інтелект XXI*. 2019. № 6(1). С. 133-138.

23. Мостова Л. Н., Новікова О. В., Ракленко І. М. Організація обслуговування в ресторанному господарстві : підруч. Харків : Світ Книг, 2022. 657 с.

24. Мостова Л. Н., Новікова О. В., Ракленко І. М. Організація обслуговування в ресторанному господарстві : підручник. Харків : Світ Книг, 2022. 657с.

25. Назаренко І. А., Боднарук О. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. 128 с.

26. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб. / за заг. ред. В. Я. ; Тернопіл. нац. екон. ун-т. Київ : Ліра-К, 2021. 484 с.

27. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підруч. / ред. Н. О.П'ятницька. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 584 с.

28. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства : навч. посіб. / О. В. Новікова та ін. Харків : Світ Книг, 2020. 411 с.
29. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства : навч. посіб. / О. В. Новікова, Л. О. Радченко, К. П. Вініченко та ін. ; Харків. держ. ун-т харчування та торгівлі. Вид. 2-ге, стер. Харків : Світ Книг, 2021. 411 с.
30. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів : навч. посіб. / за ред. Л. О. Радченко. Харків : Світ Книг, 2020. 288 с.
31. Ощипок І. М. Барна справа: навч. посіб. Київ: Магнолія, 2021. 286 с.
32. Парубок Н.В. Барна справа та організація роботи сомельє : навчально-методич. посібник. Умань : Вид. Сочінський М.М., 2019. 141с.
33. Ростовський В. С., Шамян С. М. Барна справа : навч. посіб. 2-ге вид. Київ : ЦУЛ, 2021. 395 с.
34. Ростовський В. С., Шамян С. М. Барна справа: підручник. 2-ге вид. К.: Центр учбової літератури, 2021. 395 с.
35. Сало Я. М. Організація роботи барів: довідник бармена. Львів: Афіша, 2019. 352 с.
36. Самодай В. П., Кравченко А. І. Організація ресторанної справи : навч. посіб. Суми : Вид-во СумДПУ ім. А.С.Макаренка, 2015. 424 с.
37. Офіційна сторінка кальян-бару «GARAGE» в instagram: https://instagram.com/garage__hookahs_monte?igshid=NTc4MTIwNjQ2YQ==(дата звернення: 23.04.2023).
38. Alcoholic Beverages. Volume 7 : The Science of Beverages / edited by A. M. Grumezescu, A. M. Holban. 1st Edition. Royston Road; Cambridge; Kidlington : Elsevier; Woodhead Publishing, 2019. 549 p.
39. Food Aroma Evolution: During Food Processing, Cooking, and Aging / Edited By M. Bordiga, L. M. L. Nollet. Boca Raton ; london ; New York : CRC Press, 2020. 726 p.

40. Grainger, Keith Wine Faults and Flaws: A Practical Guide. 1st Edition. Hoboken : Wiley-Blackwell, 2021. 488 p.
41. H. Johnson, J. Robinson The World Atlas of Wine . 8th edition. London: Mitchell Beazley, 2019. 416 p.
42. J. Goode. Wine Science. The Application of Science in wine - from Vine to Glass. Mitchell Beazley, 2021. 224 p.
43. J. Herz, G. Conley. Beer Pairing: The Essential Guide from the Pairing Pros. Beverly : Voyageur Press, 2021. 216 p.
44. Wine Folly. *Усе, що треба знати про вино: практ. путівник по винах* / М. Пакетт, Д. Геммек ; пер. з англ. О. Горби. Львів: Вид-во Старого Лева, 2021. 286 с.

ДОДАТКИ