

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

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

на тему:

«УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЙНОЮ ПОЛІТИКОЮ  
ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»

(за матеріалами кафе-бару «Білий Налив»)

Здобувача вищої освіти  
4 курсу, групи ГРС-42Д  
спеціальності 241 «Готельно-  
ресторанна справа»  
спеціалізації «Готельно-  
ресторанна справа»

Науковий керівник  
кандидат економічних наук,  
доцент

Гарант  
освітньо-професійної програми  
кандидат економічних наук,  
доцент

Лайдольф  
Ангеліни  
Петрівни

Рябенська  
Марина  
Олександрівна

Мазуркевич  
Ірина  
Олександрівна

Вінниця 2023

## ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЙНОЮ ПОЛІТИКОЮ ЗАКЛАДІВ РИСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	6
1.1 Теоретичні передумови визначення сучасного комплексу комунікацій і його окремих складових	6
1.2 Комплекс маркетингових комунікацій у формуванні с комунікаційної політики підприємства	12
1.3 Сутність та інструменти комунікаційної політики підприємства	16
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ФІНАНСОВОЇ ТА ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ У КАФЕ-БАРИ «БІЛИЙ НАЛИВ»	24
2.1 Оцінка та аналіз господарської та фінансової діяльності у кафе-бару «Білий налив»	24
2.2 Аналіз ефективності господарської діяльності закладу та оцінка комунікаційної політики у досліджуваному закладі	31
РОЗДІЛ 3 РОЗРОБКА ПРОПОЗИЦІЙ ЩОДО УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЙНОЮ ПОЛІТИКОЮ В КАФЕ-БАРИ «БІЛИЙ НАЛИВ»	37
3.1 Концептуальний підхід до побудови механізму формування комплексу маркетингових комунікацій у кафе-барі «Білий налив»	37
3.2 Процесний підхід до запровадження механізму формування комплексу маркетингових комунікацій у досліджуваному закладі	40
ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ	45
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	47
ДОДАТКИ	52

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Господарський кодекс України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text> (дата звернення: 05.02.2023).
2. Державна служба статистики України: офіційний сайт. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua> (дата звернення: 02.02.2023).
3. Про захист прав споживачів: Закон України № 1023-ХІІ від 12.05.1991, зі змінами та допов. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text> (дата звернення: 18.12.2022).
4. Про захист споживчого ринку в Україні: Закон України №1255-ХІІ від 25.06.1991. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1255-12#Text> (дата звернення: 18.12.2022).
5. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства. URL: [http://tourlib.net/books\\_ukr/arhipov2.htm](http://tourlib.net/books_ukr/arhipov2.htm) (дата звернення: 20.02.2023).
6. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства. Київ: КНТЕУ, 2020. 448 с.
7. Борисова О.В. Тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг*. 2021. Вип. 1(2). С. 331-338.
8. Дашко І. М., Ємельянов О.Ю., Крет І. З. Сутність інвестиційного ризику та його врахування при обґрунтуванні інвестиційної діяльності підприємства. *Економіка*. 2011. № 5. URL: [http://www.nbu.gov.ua/portal/natural/Vnulp/Ekonomika/2011\\_698/05.pdf](http://www.nbu.gov.ua/portal/natural/Vnulp/Ekonomika/2011_698/05.pdf). (дата звернення: 21.04.2023).
9. Верес О.М., Ватраль І.М. Інформаційна система готельно-туристичної діяльності. <http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/20147/1/8-54-66.pdf> (дата звернення: 05.01.2023).

10. Влащенко Н.М. Конспект лекцій з навчальної дисципліни «Інноваційні технології в готельному господарстві»; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2019. 89 с.
11. Волковська Я.В. Тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету*. Серія: Економіка і менеджмент. 2018. Вип. 12. С. 82-85.
12. Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С. Організація готельного господарства. Київ: Кондор Видавництво, 2017. 338 с.
13. Горіна Г.О. Специфіка стратегій розвитку міжнародних готельних мереж в умовах глобалізації. *Інноваційна економіка*. 2020. №8(34). С. 270-273.
14. Гудзь О.Є. Сучасні інформаційно-комунікаційні технології в управлінні підприємств. URL: [http://www.dut.edu.ua/uploads/p\\_1010\\_70172914.pdf](http://www.dut.edu.ua/uploads/p_1010_70172914.pdf) (дата звернення: 05.01.2023).
15. Довгаль Г.В. Сучасні тенденції розвитку світового готельного бізнесу. URL: <file:///C:/Users/uspix/AppData/Local/Temp/14470-96-28649-2-10-20191027.pdf> (дата звернення: 05.01.2023).
16. Заблоцький І. І. Економіка України: підручник. Львів: ЛБК НБУ, 2017. 156 с.
17. Завідна Л.Д. Стратегічне управління розвитком підприємства готельного господарства. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Сер.: Економічні науки. 2018. Вип. 23(2). С. 8-12.
18. Іванов Ю. Б., Тищенко А.Н., Дробитько Н.А., Абрамова О.С. Конкурентоспроможність підприємства: оцінка, діагностика. Харків: Вид. ХНЕУ, 2017. 256 с.
19. Комунікації на підприємстві: поняття, роль, види, форми, процеси. URL: <https://osvita.ua/vnz/reports/management/14066/> (дата звернення: 18.12.2022).
20. Комунікаційний процес, поняття, основні елементи, етапи, їх характеристика. URL: <https://stud.com.ua/19378/menedzhment/komunikatsiyniy>

\_protses\_ponyattya\_osnovni\_elementi\_etapi\_harakteristika (дата звернення: 11.02.2023).

21. Костинець В.В. Маркетингові інструменти забезпечення конкурентоспроможності підприємства на ринку готельних послуг. *Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії*. 2017. Вип. 3 (09). С. 66-70.

22. Лайдольф А. П. Управління комунікаційною політикою закладів ресторанного господарства. *Вісник студентського наукового товариства «ВАТРА» Вінницького торговельно-економічного інституту ДТЕУ*. Вінниця: Редакційно-видавничий відділ ВТЕІ ДТЕУ, 2023. Вип.175. С. 165-173.

23. Магалецький А.В. Комунікаційна політика як ефективний інструмент підвищення конкурентоспроможності підприємств готельного господарства. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=391> (дата звернення: 18.12.2022).

24. Макаренко Т. Є. Стратегія забезпечення інвестиційної безпеки малого та середнього бізнесу в Україні (на прикладі франчайзингу). *Стратегічні пріоритети*. 2016. № 1 (38). С. 78-85.

25. Маркетингова політика комунікацій закладів готельно-ресторанного господарства. URL: <https://studfile.net/preview/5283293/> (дата звернення: 21.02.2023).

26. Мармоза А.Т. Економічна статистика. Київ: Центр навчальної літератури, 2017. 602 с.

27. Мендела І.Я. Маркетинг готельно-ресторанного господарства: навчально-методичний посібник. Івано-Франківськ: Територія друку, 2022. 56 с.

28. Мних Є. В. Економічний аналіз: підручник. Київ: Центр навчальної літератури, 2015. 412 с.

29. Пацкун Т., Миронок Ю. Інформаційні технології в управлінні комунікаціями на підприємстві. URL: <https://kerivnyk.info/2012/04/patskun.html> (дата звернення: 05.01.2023).

30. Подзігун С.М. Управління маркетинговими комунікаціями у готельно-ресторанному бізнесі. URL: [http://www.intellect21.nuft.org.ua/journal/2017/2017\\_2/21.pdf](http://www.intellect21.nuft.org.ua/journal/2017/2017_2/21.pdf) (дата звернення: 21.12.2022).
31. Пойта І.О. Комплекс маркетингових комунікацій і стратегії просування в готельному бізнесі. URL: [http://spf.zu.edu.ua/pdf/info/konferencii/internet\\_konf\\_menedzment\\_2019.pdf](http://spf.zu.edu.ua/pdf/info/konferencii/internet_konf_menedzment_2019.pdf) (дата звернення: 08.12.2022).
32. Сутність маркетингової політики комунікацій. URL: <https://buklib.net/books/37084/> (дата звернення: 05.01.2023).
33. Сучасні інформаційні технології в комунікації. URL: [https://stud.com.ua/31821/menedzhment/suchasni\\_informatsiyni\\_tehnologiyi\\_komunikatsiyi](https://stud.com.ua/31821/menedzhment/suchasni_informatsiyni_tehnologiyi_komunikatsiyi) (дата звернення: 19.03.2023).
34. Тимошенко З.І. Маркетинг готельного продукту. URL: <https://tourism-book.com/pbooks/book-37/ua/> (дата звернення: 15.01.2023).
35. Ціхановська О.М. Маркетингова цінова політика та її стратегії. 2020. URL: <http://www.spilnota.net.ua/ua/article/id-3610/> (дата звернення: 04.04.2023).
36. Чорна М. В. Методи формування лояльності споживачів як складової бренд-менеджменту мереж підприємств ресторанного господарства. *Ефективна економіка*. 2017. (№4). С. 5–14.
37. Чекотовський Е. В. Статистичні методи. Київ: Знання, 2016. 191 с.
38. Юрченко О. Інновації в готельному бізнесі на сучасному етапі. *Вісник Львівського університету*. Серія: Міжнародні відносини. 2019. Вип. 34. С. 292-301.
39. Юхимчук С.В., Супрун С.Д. Оцінка ефективності інвестиційних проектів підприємств. *Фінанси України*. 2019. № 4. С.82-87.
40. Янчук Т.В., Любінчак К.Р., Вовколуп А.Ю. Ефективність упровадження маркетингових технологій на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Ужгород: Гельветика, 2020. Вип. 29. С. 176-179.

## **ДОДАТКИ**