

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

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

на тему:

**«ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ КОРПОРАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ НА  
ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ»**

(на матеріалах ресторану «Шахерезада»)

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

Рильської  
Вікторії  
Віталіївни

Науковий керівник  
кандидат економічних наук

Мазуркевич  
Ірина  
Олександрівна

Гарант освітньо-професійної  
програми  
кандидат економічних наук

Мазуркевич  
Ірина  
Олександрівна

## ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ КОРПОРАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ	6
1.1 Поняття, принципи та функції корпоративної культури	6
1.2 Особливості формування корпоративної культури на підприємствах ресторанного бізнесу	14
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ФОРМУВАННЯ КОРПОРАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ НА ПРИКЛАДІ РЕСТОРАНУ «ШАХЕРЕЗАДА»	23
2.1 Організаційно-економічна характеристика закладу ресторанного бізнесу	23
2.2 Оцінка корпоративної культури в ресторані	25
РОЗДІЛ 3 ЗАХОДИ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ФОРМУВАННЯ КОРПОРАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ НА ПРИКЛАДІ РЕСТОРАНУ «ШАХЕРЕЗАДА»	34
3.1 Вдосконалення корпоративної культури в ресторанах	34
3.2 Методи щодо підвищення корпоративної культури між працівниками	38
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	46
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	49
ДОДАТКИ	54

## ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Корпоративна культура на підприємствах ресторанного бізнесу є дуже важливим елементом для досягнення успіху та підвищення конкурентоздатності. Основною метою формування корпоративної культури на підприємствах ресторанного бізнесу є створення сприятливого середовища для роботи співробітників та надання високоякісного сервісу клієнтам. Для досягнення цієї мети, необхідно враховувати особливості ресторанного бізнесу, зокрема, значний вплив сезонності та змінюваності попиту на послуги.

Для формування ефективної корпоративної культури на підприємствах ресторанного бізнесу слід враховувати декілька особливостей.

По-перше, ресторанний бізнес вимагає від співробітників підвищеної уваги до деталей та високої якості обслуговування клієнтів. Тому, ефективна корпоративна культура має включати навчання та тренінги, щоб допомогти працівникам розвивати навички та знання, необхідні для досягнення цих цілей.

По-друге, ресторанний бізнес є дуже конкурентним середовищем, і тому важливо, щоб співробітники були зосереджені на досягненні спільних цілей та прагнули до підвищення ефективності роботи. Для цього необхідно створити корпоративну культуру, яка підтримує командну роботу та співпрацю.

По-третє, ресторанний бізнес є галуззю, де інновації та творчість грають важливу роль у досягненні успіху. Тому, корпоративна культура повинна сприяти стимулюванню творчого мислення та ініціатив співробітників.

По-четверте, ресторанний бізнес є галуззю з високим рівнем обертів персоналу. Отже, важливо мати систему навчання та розвитку кадрів, щоб забезпечити неперервність та стабільність в роботі підприємства.

Узагалі, формування ефективної корпоративної культури на підприємствах ресторанного бізнесу є ключовим фактором для забезпечення успішної та стійкої роботи підприємства, задоволення потреб клієнтів та підвищення конкурентоздатності на ринку.

За результатами дослідження можна зробити висновок, що формування корпоративної культури у ресторані «Шахерезада» має свої особливості.

Перш за все, компанія має чітко визначену місію та цінності, які стали основою формування корпоративної культури. Для підтримки цих цінностей та забезпечення належного рівня сервісу персонал ресторану проходить курси навчання, в тому числі курси кулінарії та курси з вивчення мов для забезпечення зручного спілкування з іноземними клієнтами.

Другим ключовим елементом формування корпоративної культури є підтримка та визнання працівників. У ресторані «Шахерезада» діє система мотивації, яка включає винагороди та премії за досягнення певних результатів, а також можливість кар'єрного зростання.

Також важливою складовою корпоративної культури ресторану є комунікація та взаємодія з клієнтами. В ресторані активно використовується соціальні мережі для взаємодії з клієнтами та відгуків про роботу ресторану.

Таким чином, ресторан «Шахерезада» успішно формує корпоративну культуру, забезпечуючи належний рівень обслуговування та задоволення потреб клієнтів. Важливими елементами на які слід звернути увагу є визнання та мотивація працівників, систематичне навчання та підтримка, а також ефективна комунікація з клієнтами.

Корпоративна культура займає дуже важливу роль у підприємствах ресторанного бізнесу. Вона допомагає створити єдину команду, яка працює на досягнення спільної мети, а також забезпечує належний рівень обслуговування та задоволення потреб клієнтів. Отже, формування та підтримка корпоративної



культури є важливою задачею для будь-якого підприємства ресторанного бізнесу, яке прагне до успіху та розвитку.

Отже, як висновок можна сказати, що формування ефективної корпоративної культури має включати в себе підтримку командної роботи, стимулювання творчого мислення та ініціатив, навчання та розвиток персоналу, зосередженість на деталях та високій якості обслуговування клієнтів. Крім того, важливо мати чітку місію та цінності підприємства, які співробітники мають розуміти та підтримувати.

Для досягнення цих цілей, підприємства ресторанного бізнесу повинні використовувати різноманітні методи формування корпоративної культури, такі як проведення тренінгів та семінарів, створення внутрішніх комунікаційних каналів та мереж соціальних медіа для спілкування між співробітниками, а також встановлення системи нагород та стимулювання успіхів.

Важливо також пам'ятати, що формування корпоративної культури є процесом, який потребує постійного оновлення та адаптації до змін в галузі та на підприємстві. Тому, компанії ресторанного бізнесу повинні постійно вдосконалювати свою корпоративну культуру, щоб залишатись конкурентоздатними та досягати успіху у своїй діяльності.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андросова О.Ф. Визначення і сутність корпоративної культури в сучасному управлінні. *Економіка та управління підприємствами*. 2017, Вип. 6 (11). С. 224-233.
2. Андрущенко Г.І. Корпоративна культура, організаційна культура, довіра: діалектика взаємозв'язку феноменів. *Економіка. фінанси. менеджмент: актуальні питання науки і практики*. 2017. № 9. С. 100-113.
3. Антохова І. М., Водянка Л. Д., Сибирка Л. А.. Корпоративна культура, як ефективний інструмент управління персоналом. Електронне наукове видання «Ефективна економіка». URL: [http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/11\\_2019/44.pdf](http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/11_2019/44.pdf) (дата звернення: 15.04.2023)
4. Апостолюк О. Корпоративна культура як інструмент ефективного менеджменту підприємства в підвищенні його конкурентоспроможності. *Економічний часопис Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки*. 2016. № 2. С. 68-73.
5. Бойко О. Невидимі важелі впливу: корпоративні цінності - ефективний інструмент управління аудиторською компанією. *Аудитор України*. 2019. URL: <https://devisu.ua/uk/stattia/auditor-ukraini-9-286-veresen-2019-roku> (дата звернення: 23.04.2023)
6. Бугаєвська Ю.В. Поняття корпоративної культури: її суть і структура. *Засоби навчальної та науково-дослідної роботи: збірник наукових праць Харківського національного педагогічного університету імені Г.С. Сковороди*. 2015. Вип.36. С. 12–17.
7. Бурдяк А.В. Роль персоналу в забезпеченні якості готельних послуг. *Економіка, управління, фінанси: теорія і практика: матеріали III Міжнародної*

науково-практичної конференції, м. Вінниця, 9–10 жовтня 2015 року. Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2015. С. 31–34.

8. Водянка Л.Д., Зрибнєва І.П., Сибирка Л.А. Особливості нормування праці в сучасних кризових умовах господарювання. *Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту КНТЕУ*. Економічні науки. 2017. Випуск I-II (65-66). С. 98-105.

9. Герасименко В.Г. Ключові індикатори розвитку підприємств готельного господарства в Одеській області. *Приазовський економічний вісник*. Запоріжжя, 2017. Вип. 2 (02). С. 42–46.

10. Гузар У., Дубик Н., Малічевська Х. Корпоративна культура в системі управління підприємствами готельно-ресторанного бізнесу. *Проблеми і тенденції розвитку сучасної економіки в умовах інтеграційних процесів: теоретичні та практичні аспекти: матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції, м. Херсон, 16–18 жовтня 2019 р.* Херсон: вид-во ФОП Вишемирський В.С., 2019. С. 402–404.

11. Гузар У.Є. Завидівська О.І. Кулик О.М. Особливості формування корпоративної культури підприємств готельно-ресторанного бізнесу в сучасних умовах. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. Випуск 2 (25) 2020. URL: [http://www.easterneurope-ebm.in.ua/journal/25\\_2020/29.pdf](http://www.easterneurope-ebm.in.ua/journal/25_2020/29.pdf) (дата звернення: 15.04.2023)

12. Гусєва О.Ю., Воскобоева О.В., Хлевицька Т.Б. Соціальна відповідальність бізнесу: навчальний посібник. Київ. Державний університет телекомунікацій, 2020. 222 с.

13. Дергачова В.В., Федірко Г.А. Особливості формування корпоративної культури на підприємствах України. *Економічний вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут»*. 2018. № 15. С. 272-279. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/evntukpi\\_2018\\_15\\_33](http://nbuv.gov.ua/UJRN/evntukpi_2018_15_33) (дата звернення: 05.04.2023)

14. Довбенко О.М. Податкове стимулювання інвестицій в туристичний комплекс України. *Формування ринкової економіки* : науковий збірник КНЕУ. Київ, 2017. № 6. С. 80–85.
15. Зеліч В.В. Роль та місце корпоративної культури та її вплив на розвиток підприємства. *Інфраструктура ринку*. 2017. № 6. С. 21–25.
16. Карпенко Н.М., Коляда Ю.Г. Вплив корпоративної культури на мотивацію персоналу підприємства. *Тиждень науки*. 2017. С. 1843-1844.
17. Колянко О. В. Структура корпоративної культури організації. *Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Економічні науки*. № 62, 2021. С. 81 – 85.
18. Корпоративна культура як потужний стратегічний інструмент. URL: <https://biznesua.com.ua/korporativna-kultura-yak-potuzhniy-strategichniy-instrument>. (дата звернення: 15.04.2023)
19. Круш П. В., Кавтиш О. П., Гречко А. В., Чихачьова Ю. С. Формування та розвиток моделі корпоративного управління в трансформаційній економіці під заг. ред. к.е.н., професора П. В. Круша ; Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 264 с.
20. Лозова Т. І., Олійник Г. Ю., Кадацька Т. О. Корпоративна культура у системі реалізації маркетингової стратегії компанії. *Економіка та держава*. 2021. № 1. С. 10–16. URL: <https://doi.org/10.32702/2306-6806.2021.1.10> (дата звернення: 15.04.2023)
21. Лозова Т. І., Олійник Г.Ю., Кадацька Т. О. Корпоративна культура системі реалізації маркетингової стратегії компанії. *Економіка та держава*. 2021. № 1. С. 10-16.
22. Онищук Н.В. Сервісна діяльність готелів в умовах стагнації галузі. *Економіка та суспільство*, (29). 2021. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-29-54> (дата звернення: 05.04.2023)



23. Основні обов'язки адміністратора кафе. Посадова інструкція адміністратора кафе - зразок. Посадові обов'язки менеджера ресторану. URL: <https://foodek.ru/krupa/osnovnye-obyazannosti-administratora-kafe-dolzhnostnaya-instrukciya/> (дата звернення: 15.04.2023)
24. Отенко І. П., Чепелюк М. І. Корпоративна культура: міжнародний та трансформаційний аспекти : монографія, Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2018. 243 с.
25. Офіційний сайт ресторану «Шахерезада». URL: <https://shaherezada.vn.ua/ua/restoran/> (дата звернення: 15.04.2023)
26. Петрова І.Л. Вплив корпоративної культури на модернізацію соціально-трудових відносин. *Вчені записки*. 2015. № 40. С. 139-145.
27. Полотай Б.Я. Розвиток корпоративної культури в індустрії гостинності. URL: [http://tourlib.net/statti\\_ukr/polotaj2.htm](http://tourlib.net/statti_ukr/polotaj2.htm). (дата звернення: 15.04.2023)
28. Посадова інструкція офіціанта ресторану, кафе: зразок Наші дні. 27 червня 2021. URL: <https://publish.com.ua/nashi-dni/posadova-instruktsiya-ofitsianta-restoranu-kafe-zrazok.amp.html> (дата звернення: 15.04.2023)
29. Пришак М. Л. Психологія управління в організації : навчальний посібник (2-ге вид., перероб і доп.). Вінниця. 2016. 150 с.
30. Пушкар З.М., Панчук Д.В. Корпоративна культура в контексті діяльності організації. *Молодий вчений*. 2017. № 10 (50). С. 1025-1028.
31. Рильська В.В. Теоретичні основи формування корпоративної культури на підприємствах ресторанного бізнесу. *Вісник студентського наукового товариства «ВАТРА» Вінницького торговельно-економічного інституту ДТЕУ*. Вінниця: Редакційно-видавничий відділ ВТЕІ ДТЕУ, 2023. Вип.176. С. 294 – 300.
32. Ринкевич Н. С. Особливості розвитку організаційної культури підприємства в сфері інформаційних послуг. *Ефективна економіка*. 2020. № 3. URL: <https://doi.org/10.32702/2307-2105-2020.3.151> (дата звернення: 15.04.2023)

33. Ринкевич Н.С. Інтегральна методика оцінки розвитку організаційної культури підприємств (за результатами експертного опитування). *Вісник економічної науки України*. 2019. № 2(37). С. 115-120.
34. Ринкевич Н.С. Організаційна культура підприємств: виклики, загрози та тенденції. *Економічний вісник Донбасу*. 2019. № 3(57). С. 123-136.
35. Семененко І.С. Основи розвитку корпоративної культури в публічному управлінні. *Теорія та практика державного управління*. 2015. Вип. 2 (49). С. 2-8.
36. Формування корпоративної культури підприємств готельного бізнесу в умовах конкуренції. URL: <https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/12/170.pdf> (дата звернення: 15.04.2023)
37. Харун Є.А., Стецюк О.В. Сутнісні характеристики корпоративної культури підприємства. *Економіка і суспільство*. Випуск 13 (139). 2020. URL: [https://economyandsociety.in.ua/journals/13\\_ukr/23.pdf](https://economyandsociety.in.ua/journals/13_ukr/23.pdf) (дата звернення: 15.04.2023)
38. Химич І.; Химич О.; Тимошик Н.; Подвірна Т. Корпоративна культура організацій в умовах пандемії. *Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя*, Тернопіль, Україна 2021. URL: <https://galicianvisnyk.tntu.edu.ua/pdf/73/1034.pdf> (дата звернення: 23.04.2023)
39. Химич І.Г. Формування корпоративної культури підприємства в сучасних економічних умовах. *Сучасні соціально-економічні проблеми теорії та практики розвитку економічних систем*. 2015. № 31. С. 105–116.
40. Юрченко В.В., Мельник Ю.В., Богданова Н.В. Корпоративна культура організації: навч. посібник. Київ, 2016. 58 с.

## ДОДАТКИ