

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри

к.е.н., доцент

Давиденко І.В. ()

“24” травня 2019 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 241 “Готельно-ресторанна справа”
за освітньою програмою “Готельно-ресторанна справа”

на тему: **«ШЛЯХИ ПОКРАЩЕННЯ МОТИВАЦІЇ ПРАЦІ
ПЕРСОНАЛУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»**

Виконавець:

студентка факультету
міжнародної економіки

Блажко Аліна Сергіївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

к.г.н. доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Ярьоменко Сергій Григорович

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Одеса 2019

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ПОНЯТТЯ МОТИВАЦІЇ ПРАЦІ ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....	6
1.1 Поняття персоналу, його склад і структура.....	6
1.2 Мотивація праці у закладі ресторанного господарства.....	11
1.3 Інститути мотивування працівників підприємств.....	19
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ТРУДОВИХ РЕСУРСІВ КАФЕ-БАРУ «ЗОЛОТИЙ ФАЗАН».....	24
2.1 Організаційно-економічна характеристика кафе-бару «Золотий Фазан».	24
2.2 Аналіз трудових ресурсів кафе-бару «Золотий Фазан».....	37
2.3 Управління персоналом та застосування мотивації на підприємстві.....	45
РОЗДІЛ 3 НАПРЯМКИ ПОКРАЩЕННЯ МОТИВАЦІЇ ПРАЦІ ПЕРСОНАЛУ.....	61
3.1 Підходи до покращення мотивації праці персоналу кафе-бару «Золотий Фазан».....	61
3.2 Рекомендовані заходи щодо підвищення мотивації праці персоналу кафе-бару «Золотий фазан».....	65
ВИСНОВКИ.....	73
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	76
ДОДАТКИ.....	83

ВСТУП

Актуальність теми. Відсутність механізмів розвитку системи мотивації не дозволяє підприємствам готельно-ресторанного господарства протистояти негативному впливу чинників і проблем макросередовища, і вирішувати практичні проблеми. Ситуація ускладнюється недостатністю наукових досліджень у галузі розвитку системи мотивації персоналу, та демотивованістю працівників туристичних підприємств щодо вирішення тактичних і стратегічних завдань, які ставить перед ними керівництво. Це дещо гальмує розвиток підприємств ресторанної та готельної справи у цілому.

Для вирішення визначеної проблеми інтерес в контексті обраної теми являють праці вчених, у яких закладено основні теоретичні положення щодо розвитку системи мотивації персоналу та впровадження мотиваційних механізмів на підприємствах, а саме: Герасименко В. Г., Балабанова Л. В., Гринько І. М., Мушкін І., Комаров Е. И., Хміль Ф.І., Юкіш В. В.

Однак слід відмітити, що серед сучасних учених, які займаються даною проблематикою, не достатньо уваги приділяється аспектам розвитку системи мотивації персоналу готельно-ресторанного господарства загалом та, зокрема – розробці та впровадженню мотиваційних механізмів. Гостра потреба у вирішенні цих питань визначає актуальність даного дослідження, його цілеспрямованість і зміст, а також - практичне значення.

Мета і завдання дослідження. Метою дипломної роботи є теоретичне обґрунтування, розробка науково-практичних положень та рекомендацій щодо формування покращення мотивації персоналу підприємств готельного та ресторанного господарства.

Для досягнення поставленої мети в роботі визначено такі **завдання**:

- з'ясувати сутність поняття «персонал», з'ясувати його склад та структуру;

- дослідити, що являє собою мотивація трудового колективу в закладах ресторанного господарства, запропонувати свої теоретичні підходи щодо визначення поняття «мотивація персоналу»;
- з'ясувати які існують інститути мотивації праці;
- на прикладі закладу ресторанного господарства дослідити:
 - а) організаційну структуру, показники діяльності закладу;
 - б) здійснити аналіз трудових ресурсів підприємства;
 - в) проаналізувати як відбувається управління трудовим колективом та які заходи мотивації використовує керівництво;
- на основі проведеного аналізу підприємства зробити висновки про систему мотивації персоналу та
- запропонувати шляхи покращення та вдосконалення процесу мотивації.

Об'єкт дослідження – процес підвищення мотивації персоналу ресторанного підприємства.

Предметом дослідження є теоретико-методологічні та практичні засади механізму управління та системи мотивації персоналу туристичних підприємств та зокрема готельно-ресторанного бізнесу.

Методи дослідження. В дипломній роботі застосовувалися такі наукові методи: системного аналізу, абстракції та аналогії – для поглиблення методології дослідження процесу формування механізмів мотивації персоналу підприємства; економіко-статистичні, функціонального аналізу, класифікації, типології, порівняльного аналізу – для оцінки динаміки стану мотивації персоналу підприємства, визначення його впливу на результати діяльності закладу громадськоо харчування; економіко-математичного моделювання – для оцінки дієвості економічного стимулювання персоналу, визначення оптимальної структури мотиваційного механізму; графічний – для ілюстрації досліджуваних явищ.

Наукова новизна дослідження:

-проведено комплексний аналіз методів мотивації та стимулювання на українському ринку ресторанного господарства:

- визначені основні популярні мотиваційні заходи, які використовують заклади харчування;

- на основі даних закладу громадського харчування «Золотий Фазан» проаналізовано стан мотиваційної системи закладу; визначено недоліки та на які процеси вони впливають; надано рекомендації щодо їх вирішення.

Практичне значення одержаних результатів. Результати дослідження можуть використовуватись закладами ресторанного господарства для провадження дієвої системи мотивації персоналу, що сприятиме підвищенню рівня конкурентоспроможності закладу за рахунок відповідального та відданого персоналу.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (55 найменувань). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 87 сторінок комп'ютерного тексту. Робота містить 22 таблиць, 4 рисунків і додатків А-Д.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи бакалавра опубліковано:

1. Блажко А.С. Тенденції розвитку ресторанної справи в Україні / Збірник наукових робіт за підсумками студентської наукової конференції МИНУЛУ, СУЧАСНЕ, МАЙБУТНЄ. Одеський національний економічний університет – Одеса, 2016. – 295 с. – С. 190-193.
2. Блажко А.С. Мотивація праці персоналу ресторанного господарства в умовах глобалізації / Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених; Одеський національний економічний університет – Одеса, 2019. – 881 с. – С. 395-398.

ВИСНОВКИ

Зазначимо, що нам вдалося досягти мети, поставленої на початку роботи. Тому можемо зробити наступні висновки.

Результати проведеного дослідження теоретичних та практичних аспектів щодо удосконалення мотивації праці закладу громадського харчування «Золотий Фазан» дали підставу зробити наступні висновки:

1. Ринковий процес в Україні передбачає зміну економічної структури підприємств, що пов'язано із створенням у сфері трудової діяльності принципово нової системи мотивації праці. Мотивація праці це система факторів внутрішнього і зовнішнього впливу, які спонукають персонал до активної діяльності задля досягнення як особистих цілей, так і цілей підприємства. Якщо працівник мотивований - він зацікавлений, а отже, створена ситуація за якої він, вирішуючи загальні цілі підприємства, задовольняє особисті потреби та свідомо обирає певний тип поведінки.

2. Існуючі сучасні методи мотивації, які використовуються в Україні, не відповідають вимогам працівників підприємства, а в більшості випадків навіть суперечать їм. На перший план висувуються матеріальні мотиви, які відіграють безумовно важливу роль у визначенні трудової поведінки робітників, однак це не означає, що нематеріальні мотиви і стимули є другорядними. На поведінку людей в процесі діяльності все більший вплив справляє трудова мотивація, яка породжується самою роботою, тобто її змістом, умовами, організацією трудового процесу, режимом праці тощо. Кожна людина має потребу у змістовній, цікавій, корисній роботі, пристойних умовах праці. Вона прагне до визначеності перспектив свого зростання. Кваліфікований працівник відчуває самоповагу, самоствердження, коли результати його роботи оцінюються високо як ним самим, так і суспільством.

3. Стратегія управління персоналом виступає пріоритетним напрямом формування конкурентоспроможного, високо – професійного, відповідального і згуртованого трудового колективу, який сприяє досягненню

довгострокових цілей і реалізації загальної стратегії підприємства. Складовою стратегії управління та розвитку підприємства є мотивація персоналу. Ефективний механізм мотивації трудової діяльності, індивідуальний підхід до кожного найманого працівника призведе до зростання продуктивності праці, і як результат – до бажаної мети та досягнення головної місії підприємства – максимально можливого прибутку.

4. Об'єктом дослідження в роботі обрано кафе-бар «Золотий Фазан». Будучи закладом громадського харчування в Веселинівському районі. Протягом 2015-2016 рр. показники діяльності закладу зазнали змін. Тому, керівництву потрібно і надалі краще проводити внутрішню політику, завданнями якої є пошук резервів економії витрат, впроваджувати заходи для підвищення доходів, підвищувати оборотність активів, вводити додаткові пільги та послуги для відвідувачів.

5. Об'єктом управління в закладі громадського харчування є персонал підприємства, тому в роботі було проведено кількісну та якісну характеристику основних елементів системи управління персоналом. Для цього було проведено аналіз загальної структури персоналу за категоріями зайнятих, оцінку чисельності окремих категорій працівників, аналіз вікової структури персоналу, охарактеризовано загальну освітню структуру персоналу, охарактеризовано показники плинності персоналу.

6. На жаль, проблема мотивації праці в кафе-барі «Золотий Фазан» не вирішується на належному рівні, що мало б позитивний вплив на рівень розвитку підприємства, його трудового потенціалу, розширення й поліпшення якості послуг, що надаються закладом.

7. На основі проведеної оцінки мотивації праці працівників в кафе-барі «Золотий Фазан» вважаємо за доцільне:

- підвищувати зацікавленість працівників за допомогою мотивації їх праці;
- забезпечувати правильне співвідношення між зростанням продуктивності праці та заробітною платою;

- здійснювати систематичну оцінку трудової діяльності працівників підприємства.

За допомогою методики оцінки Mystery Shopping можна створити систему мотивації, що стимулюватиме персонал обслуговувати клієнтів краще завдяки залежності між якістю сервісу і винагородою працівників, оперативно виявляти недоліки в обслуговуванні для їхнього усунення, наприклад, через додаткове навчання персоналу. Разом із цим, застосування цієї методики оцінки дозволяє отримати додатковий дохід в майбутньому. Цей дохід являється своєрідним індикатором, який показує можливий економічний ефект від правильно організованого сервісного обслуговування.

Отже на наше переконання керівництво організації має прагнути досягти оптимального співвідношення показників оцінки трудової діяльності, тим самим стимулюючи продуктивну ефективну працю. З метою сприяння її зростання, поліпшення якості роботи, підвищення ефективності функціонування організацій і поліпшення на цій основі матеріального й культурного рівня життя робітників, зміцнення трудової дисципліни й поступового перетворення праці на благо суспільства в першу життєву потребу кожної працездатної людини одним з найбільш важливих регуляторів відносин стосовно заробітної плати є колективний договір на підприємстві. Він не вичерпує всіх способів договірного регулювання оплати праці в організації, але ним і не встановлюються умови оплати праці, що погіршують становище працівників у порівнянні із законодавством.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Герасименко В. Г. Державне регулювання сфери туризму України в контексті процесів євроінтеграції / За заг. ред. В. Г. Герасименка, О. Л. Михайлюк. - К.: ФОП Гуляєва В. М., 2019. - 332 с. Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених (м. Одеса, 10 квітня 2019 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2019. – 881 с.
2. Балашов А.П. Основы теории управления: Учеб. пособие. - М.: Вузовский учебник, ИНФРА-М, 2015. - 280 с.
3. Жариков В.Д., Кирсанова Д.А. Формирование системы управления персоналом на промышленном предприятии. Актуальные вопросы экономики и управления. Т.11, № 5, 2016. С. 5 – 10.
4. Нездоймінов С.Г. Инфраструктура туризма и гостеприимства как фактор инновационного развития региональной экономики / Шикина О.В.// Система «наука–технологии–инновации»: методология, опыт, перспективы: материалы Международной научно-практической конференции, Минск, 26– 27 ноября 2017 года /Под ред. В.В.Гончарова. – Мн.: Центр системного анализа и стратегических исследований НАН Беларуси, 2017. – 578 с. С. 563 – 567 Електронне джерело: Google Scholar <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/handle/123456789/7136>
5. Плотницкая М.Р. Понятие «персонал» в контексте управления человеческими ресурсами. Вестник Краунц, серия «Гуманитарные науки». №1 (21) 2013. С. 56 – 62.
6. Ярьоменко С.Г. Підходи до оцінки ефективності системи управління підприємства ресторанного господарства /Дейнега З.В.// Туристичний та готельно-ресторанний бізнесу. Винний та гастрономічний туризм: поєднання освіти, технологій та бізнесу: збірник матеріалів круглого столу в рамках

міжнародної науково-практичної конференції «Технології харчових продуктів і комбікормів» (м. Одеса, 27 вересня 2018 р.) /ОНАХТ: Одеса, 2018, –101 с. (с. 59-62).

7. Галасюк С.С. Аналіз ефективності функціонування туристичних підприємств України в умовах сьогодення / С.С. Галасюк, Д.В.Бурдовіщина // Економічний потенціал сталого розвитку країни: сучасний стан, тенденції та проблеми відтворення: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції(м. Львів, 22-23.12.2017р.). У 2-х частинах. –Львів: ЛЕФ, 2017. – Ч. 1.– С. 80-83.

В.А. Дятлов. - М.: Дело, 2015. - 272 с.

8. Герасименко В. Г. Організація надання туристичних послуг: навчальний посібник / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк. – Одеса: Атлант, 2014. – 242 с.

9. Балабанова Л. В. Управління персоналом / Л. В. Балабанова, О. В. Сардак. – К.: Професіонал, 2006. – 512 с.

10. Корнієнко О.В. Сутність та структура персоналу підприємства / О.В. Корнієнко [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Ekpr/2009_31/Zmist/20PDF.pdf.

11. Телетов О.С. Системи мотивації працівників промислових підприємств різних класифікаційних категорій / О.С. Телетов, Ю.О. Олефіренко // Вісник Сумського державного університету. Серія: Економіка. – 2011. – № 4. – С. 18–26.

12. Управління персоналом : [підручник] / [В.М. Данюк, А.М. Колот, Г.С. Суков та ін.] ; за заг. та наук. ред. В.М. Данюка. – К. : КНЕУ ; Краматорськ : НКМЗ, 2013. – 666 с.

13. Балабанова Л.В. Управління персоналом : [підручник] / Л.В. Балабанова, О.В. Сардак. – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 468 с.

14. Комар Л.Ю. Розробка методики планування персоналу / Л.Ю. Комар // Управління розвитком. – 2012. – № 10. – С. 17–21.

15. 6. Федорняк Л.С. Формування персоналу сільськогосподарського підприємства / Л.С. Федорняк // Актуальні проблеми розвитку економіки регіону. – 2008. – Вип. 4. – Т. 1. – С. 253–257.
16. Ивановских чтений. 2017. № 4-2 (17). С. 111-116. [Электронный ресурс].URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_30723471_81406686.pdf
17. Бочкарева И.А., Бобылев А.Ю. Проблемы управления персоналом на российских предприятиях // Экономика и менеджмент инновационных технологий. 2013. №4 [Электронный ресурс]. URL:<http://ekonomika.snauka.ru/2013/04/2123>
18. Шумский И.Н. Персонал в ресторанном бизнесе//Управление. – 2017 . - № 3. – С. 145-148
19. Гончаров В.Н. Механізми реалізації основних принципів гуманізації праці і трудової мотивації: Монографія. / Радомский С.И., Радомская М.С., Додонов О.В.– 2015. – с. 200
20. Лозовский О.М. Мотивація трудової діяльності персоналу в управлінні організацією// Перспективні напрямки наукової думки: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції 18 квітня 2018 року у м. Тернопіль: зб. наук. праць «ЛОГОС» / відп. за випуск Голденблат М.А. // ГО «Європейська наукова платформа». - 2018 р. – 120 с.
21. Гринько І. М. Вдосконалення матеріальної мотивації праці в системі управління промисловими підприємствами [Електронний ресурс] /І. М. Грінько. – Режим доступу: http://www.nbu.gov.ua/portal/socgum/znpcchdu/2009_24/articles/38_Grinko.pdf.
22. Мочерний С.В. Економічна енциклопедія : в 3 т. / С. В. Мочерний [та ін.]. – Київ-Тернопіль : Академія, 2000. – Т.1. – 864 с.
23. Управление персоналом организации: учебник / под ред. А. Я. Кибанова. – 4-е изд., доп. и перераб. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 695 с.
24. Мушкін І. Нематеріальна мотивація продуктивності праці / І. Мушкін //Персонал. – 2009. – № 4. – С. 44-49.

25. Мескон М. Х. Основы менеджмента (Management)/ М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. – М.: Дело, 1997. – 704 с.
26. Аберкромби Н. Социологический словарь / Н. Аберкромби, С. Хилл, Б. Тернер; под ред. С. Ерофеева. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Экономика, 2004. – 620 с.
27. Психологический словарь / под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Политиздат, 1990. – 494с.
28. Комаров Е. И. Измерение мотивации и стимулирования «человека работающего» : учеб. пособие / Е. И. Комаров. – 2-е изд. – М. : ИНФРА-М, 2014. – 251 с.
29. Юрчишин В.В. Деякі соціальні та психологічні проблеми сільського господарства / В. В. Юрчишин // Економіка АПК. – 2005. – №3. –С. 13-20.
30. Плугарь Е.В. Организация контроля процессов обслуживания на предприятиях туристско-рекреационного комплекса / Елена Валериевна Плугарь: Дис. канд. экон. наук за спец.08.00.04 – Экономика и управление предприятиями. – Симферополь: Таврический национальный университет имени В.И. Вернадского, 2010. – 278 с.
31. Алмашій Я.І. Діагностика комплексної ефективності діяльності туристичних підприємств / Яніна Ігорівна Алмашій: Дис.. канд. экон. наук спец. 08.00.04 – Економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності). – Ужгород: ДВНЗ "Ужгородський національний університет", 2013. – 357 с.
32. Колесник О.О. Статистичний аналіз ринку туристичних послуг / Колесник Ольга Олександрівна: Автореферат дис. канд. экон. наук за спец. 08.00.10 – статистика. – Київ; Національна академія статистики, обліку та аудиту, 2011. – 21 с.
33. Остап'юк Н.І. Державне регулювання розвитку туристичної галузі в Україні / Остап'юк Наталія Іванівна: Дис. на здобуття наук. ступеня к.е.н. за спец. 08.00.03 – економіка та управління національним господарством. –

Харків: Науково-дослідний центр індустріальних проблем розвитку НАН України, 2011. – 176 с.

34. Щепанський Е.В. Науково-методичні засади стимулювання розвитку туристично-рекреаційного комплексу регіону / Щепанський Едуард Валерійович: дис. канд.. екон. наук за спец. 08.10.01 – розміщення продуктивних сил і регіональна економіка. – Київ: НДЕІ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України, 2003. – 156 с.

35. Зяблицев, Д. В. Управління мотивацією персоналу торговельного підприємства на принципах логістики / Дмитро Володимирович Зяблицев: автореферат дис... канд.. екон. наук, спец. 08.00.04 – Економіка та управління підприємствами. – Донецьк: Донецький національний університет економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського, 2012. – 20 с.

36. Чумаченко О.В. Методичні проблеми планування управлінського персоналу металургійних підприємств / О.В. Чумаченко, Т.С. Шульгіна // Вісник Донецького національного університету. Серія В: Економіка і право. – 2010. – Вип. 1. – С. 72–75.

37. Дуда С. Т. Мотивація та результативність праці персоналу підприємства : їх сутність та взаємозв'язок / С. Т. Дуда, Х. Р. Кіцак // Науковий вісник НЛТУ України: Збірник науково-технічних праць. – 2010. – Вип. 20.14 – С. 188-193.

38. Єлісеєва О.К. Методи та моделі в управлінні персоналом: Монографія / О.К. Єлісеєва, О.О. Третьяк, В.В. Узунов; Під. ред. д.е.н., проф. В.М. Узунова, к.т.н. О.К. Єлісеєвої. – Дніпропетровськ: «ІМА-прес», 2006. – 188 с.

39. Білецька Г. С. Підходи до формування систем мотивації персоналу підприємств як одна з передумов підвищення їх конкурентоспроможності / Г. С. Білецька // Міжнародний науковий журнал «Науковий огляд». – 2014. – Т. 6, № 5. – С. 64-69..

40. Хилл Наполеон. Думай и богатей / Наполеон Хилл. – М. : ФАИР, 2008. – 272с.

41. Рассадін В.В. Мотивація і стимулювання трудової діяльності персоналу // Праця і соціальні відносини – 2015. №3. с. 53-59
42. Хміль Ф.І. Управління персоналом : підруч. / В.Ф. Хміль. – К. : Академвидав, 2006. – 488 с.
43. Рукасов С.В. Аналіз систем мотивації персоналу з урахуванням досвіду провідних країн світу / С.В. Рукасов // Вісник Хмельницького нац. ун-ту. – 2009. – № 5. – С. 93–96.
44. Юкіш В. В. Застосування матеріальних і нематеріальних методів мотивації лідерства на різних рівнях управління / В. В. Юкіш //
45. Інноваційна економіка. – 2009. – № 8. – С. 62-66.
46. Берг О. Мотивация на ура / О. Берг [Электронный ресурс]. –Режим доступа: <http://www.hr-portal.ru/article/motivaciya-na-ura>.
47. Лазарєв С.В. Японський варіант управління мотивацією праці персоналу / С.В. Лазарєв, Н.С. Лазарєв // Мотивація і оплата праці. – 2013. – № 1. – С. 48–53.
48. Андреева Е. Компании, у которых есть чему поучиться /Е. Андреева. – К.: Стандарт, 2004. – 296 с.
49. Колеснік Т. В. Сучасні підходи до застосування мотивації і стимулювання працівників / Т. В. Колеснік // Право і Безпека. - 2015. - № 3. - С. 114-120.
50. Комаров Е. И. Измерение мотивации и стимулирования «человека работающего»: учеб. пособие / Е. И. Комаров. – 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2014. – 251 с.
51. Яшина О. В. Особливості розвитку ресторанного господарства в Україні / О. В. Яшина // Вісник Львівської комерційної академії. - 2013. - № 38. - С. 137141.
52. Сайт компанії «Ресторанний консалтинг» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.recon.com.ua>
53. Dominik P. Zasady i organizacja ywienia w turystyce. -Warszawa: Almamer, 2011. – 188

54. Новікова О. В. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства : навчальний посібник / О. В. Новікова, Л. О. Радченко, К. П. Вініченко, Л. Д. Льовшина, П. П. Пивоваров, Л. І. Чубар. — Х. : Світ Книг, 2014. — 411 с.
55. Василик А. В. Сучасні підходи до мотивації інтелектуальної активності персоналу підприємства / А. В. Василик // Формування ринкової економіки : зб. наук. праць: у 3 т. / КНЕУ. — К., 2010. — Т. 1, спец. вип. : Соціально-трудова відносина : теорія і практика. — С. 124–132.

Додаток А

Фото приміщення кафе-бару «Золотий Фазан».



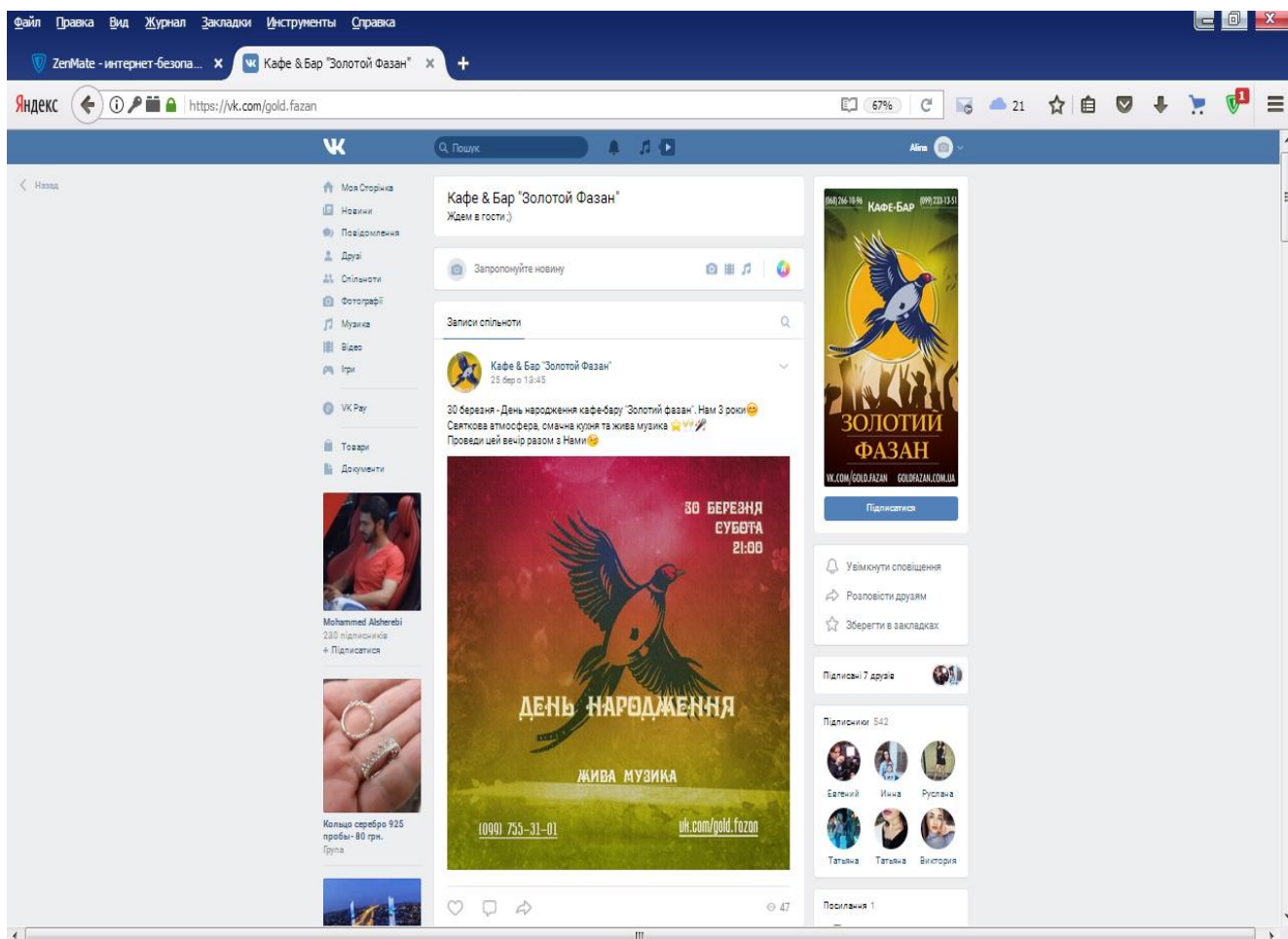
Додаток Б

Фото приміщення кафе-бару «Золотий Фазан».



Додаток В

Сайт кафе-бару «Золотий Фазан»



Додаток Г

Розважальна програма.





