

УНІВЕРСИТЕТ імені АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ

КАФЕДРА ПІДПРИЄМНИЦТВА ТОРГІВЛІ ТА БІРЖОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему

***“Впровадження інноваційних технологій
на підприємствах харчування”***

Виконав: здобувач 2 курсу,

групи ПТБ-18 мв

**Спеціальності 076 «Підприємництво,
торгівля та біржова діяльність»**

Білявський Валерій Геннадійович

Керівник: Кузьменко О.В., к.е.н., доцент

**Дніпро
2020**

АНОТАЦІЯ

Білявський В.Г. Впровадження інноваційних технологій на підприємствах харчування.

У роботі розглянуто сутність конкуренції та конкурентоспроможності закладу ресторанного господарства. Вивчено фактори, що визначають конкурентоспроможність закладу ресторанного господарства. Ознайомлено з інструментарієм оцінки якості обслуговування споживачів підприємств харчування.

Також представлена організаційно-економічна характеристика ресторану «River». Проведено дослідження рівня лояльності споживачів за допомогою Індексу NPS. Проаналізовано рівень клієнтського сервісу в ресторані «River».

Представлено інноваційні методи вдосконалення кадрової політики як передумова зміцнення конкурентної позиції ресторану «River». Проведено розробку комплексу інноваційних заходів щодо забезпечення конкурентних переваг ресторану «River». Побудована система клієнтоорієнтованого сервісу в контексті підвищення конкурентоспроможності ресторану «River».

Ключові слова: конкуренція, оцінка, кадрова політика, лояльність, обслуговування.

SUMMARY

Bilyavsky V.G. Implementation of innovative technologies at food enterprises.

The essence of competition and competitiveness of restaurant establishment is considered. The factors that determine the competitiveness of a restaurant establishment have been studied. Familiarize yourself with the tools for assessing the quality of service consumers of food businesses.

The organizational and economic characteristics of the River Restaurant are also presented. Consumer loyalty research was conducted using the NPS Index. The level of customer service in the River Restaurant is analyzed.

Innovative methods of improving personnel policy as a prerequisite for strengthening the competitive position of River Restaurant are presented. The complex of innovative measures to ensure the competitive advantages of the River Restaurant has been developed. The system of customer-oriented service was built in the context of increasing the competitiveness of the River restaurant.

Keywords: competition, evaluation, personnel policy, loyalty, service.

ЗМІСТ

АНОТАЦІЯ	5
ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. Теоретичні основи конкурентоспроможності підприємства у сфері ресторанного господарства	9
1.1. Сутність конкуренції та конкурентоспроможності закладу ресторанного господарства	9
1.2. Фактори, що визначають конкурентоспроможність закладу ресторанного господарства	13
1.3. Інструментарій оцінки якості обслуговування споживачів закладу ресторанного господарства	17
РОЗДІЛ 2. Аналіз діяльності ресторану «River»	22
2.1. Організаційно-економічна характеристика ресторану «River»	22
2.2. Дослідження рівня лояльності споживачів за допомогою Індексу NPS	28
2.3. Аналіз рівня клієнтського сервісу в ресторані «River»	35
РОЗДІЛ 3. Шляхи підвищення рівня конкурентоспроможності ресторану «River»	44
3.1. Інноваційні методи вдосконалення кадрової політики як передумова зміцнення конкурентної позиції ресторану «River»	44
3.2. Розробка комплексу інноваційних заходів щодо забезпечення конкурентних переваг ресторану «River»	53
3.3. Побудова системи клієнтоорієнтованого сервісу в контексті підвищення конкурентоспроможності ресторану «River»	63
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	68
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	71