

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

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

«УДОСКОНАЛЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ В
ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»

(на матеріалах кафе-бару «Шоколад»)

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

Кожана
Владислава
Юрійовича

Науковий керівник
кандидат економічних наук

Постова
Валентина
Вікторівна

Гарант освітньо-професійної
програми
кандидат економічних наук

Мазуркевич
Ірина
Олександрівна

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....	5
1.1 Сутність якості послуг гостинності в закладах ресторанного господарства.....	5
1.2 Характеристика методів дослідження оцінки якості послуг гостинності у закладах ресторанного господарства.....	9
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ У КАФЕ-БАРИ «ШОКОЛАД»	16
2.1 Організаційно-економічна характеристика кафе-бару «Шоколад».....	16
2.2 Оцінка якості послуг гостинності в досліджуваному закладі.....	26
РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ В КАФЕ-БАРИ «ШОКОЛАД»	32
3.1 Удосконалення якості обслуговування споживачів кафе-бару «Шоколад».....	32
3.2 Розробка заходів щодо підвищення якості послуг шляхом удосконалення меню	38
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	43
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	44
ДОДАТКИ.....	50

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. 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: 03.03.2023)
2. Мінекономіки (з 2005 р.); Наказ, Рекомендації від 22.07.2008 № 295 «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо забезпечення якості та безпеки товарів і послуг підприємств ресторанного господарства». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0295665-08#Text> (дата звернення: 22.04.2023)
3. Архіпов В. В. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: навчальний посібник для студ. вищ. навч. закл. 3-тє вид. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 342с.
4. Балацька Н. Ю. Ресторанний бізнес в умовах пандемії коронавірусу: *Проблеми та напрями трансформації моделей розвитку. Економіка та управління підприємствами* № 42. С. 117-122, 2020. URL: http://www.marketinfr.od.ua/journals/2020/42_2020_ukr/22.pdf (дата звернення: 22.04.2023)
5. Банєва І. О., Петрова О. І., Токар В. Г. «Організація ресторанного господарства»: Конспект лекцій для здобувачів вищої освіти ступеня «Бакалавр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної форми навчання. Миколаївський національний аграрний університет, 2021. 54 с. URL: <http://surl.li/hepfi> (дата звернення: 16.03.2023)
6. Беднарчик Д. М. Розвиток індустрії гостинності в умовах пандемії. *Проблеми та перспективи розвитку бізнесу в Україні: матеріали II міжнар. наук.-практ. конф., м.Львів, 25 січн. 2022 р.* С. 409-411. URL: <http://surl.li/hepfb> (дата звернення: 17.03.2023)
7. Брикова Т. М. Вплив пандемії COVID 19 на стан готельно-

ресторанного бізнесу в Україні. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука»*. Сер.: *Економічні науки* № 4. 2022. С. 9-16. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/mnjie_2022_4_3 (дата звернення: 15.03.2023)

8. Бриндзя З. Ф., Кулик А. М. Прагматика удосконалення планування та управління в готельноресторанному бізнесі. *Інноваційна економіка*. 2020. № 7-8. С. 56-64. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/inek_2020_7-8_9 (дата звернення: 14.03.2023)

9. Брич В. Я., Кушнірук Г. В., Рутинський М. Й., Сусол Н. Я. та ін. Організація готельно-ресторанної справи: навч. посібник / за заг. ред. проф. В.Я. Брича. С. 484, 2020. URL: <http://surl.li/hctdf> (дата звернення: 17.04.2023)

10. Бурдо А. К., Кашкано М. А. Конспект лекцій з дисципліни «Технологія харчування та ресторанного сервісу». Одеська національна академія харчових технологій. С. 45, 2020. URL: <http://surl.li/hepfj> (дата звернення: 16.03.2023)

11. Відгуки про послуги компаній. URL: <https://top20.ua/> (дата звернення: 01.03.2023)

12. Глеба І. С., Петлін І. В. Інноваційна активність як конкурентна перевага ресторанного підприємства. *Сучасний стан та потенціал розвитку індустрії гостинності в Україні: матеріали I Всеукр. наук.-практ. конф., м. Херсон, 23 квітн. 2021 р.* С.107-108. URL: <http://surl.li/hepfd> (дата звернення: 17.03.2023)

13. Гоблик В. В., Черничко Т. В., Хаустова К. М. Ресурсне забезпечення розвитку сфери гостинності. *Науковий вісник Мукачівського державного університету*. Сер.: *Економіка* №2. 2019. С. 21-26. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvmdue_2019_2_5 (дата звернення: 15.03.2023)

14. Давидова О. Ю., Писаревський І. М., Ладиженська Р. С. «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві»: навч. посібник. С. 414. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/11332085.pdf> (дата звернення: 16.03.2023)

15. Доброскок І. І., Пеньковський В. С., Яценко Я. І. Поведінкова

економіка та сегментація споживчого ринку як чинники розвитку підприємств готельно-ресторанного і туристичного бізнесу. *Економічний вісник університету* №53. 2022. С. 53-59. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecvu_2022_53_9 (дата звернення: 16.03.2023)

16. Дослідження та оптимізація економічних процесів в готельно-ресторанному бізнесі: кол. моногр. / за ред. Н.В. Якименко-Терещенко, Є.М. Строкова. Харків: НТУ «ХП», 2019. 100 с. URL: <http://surl.li/hepez> (дата звернення: 16.03.2023)

17. Доценко В. Ф., Косова Т. Д., Ярошевська О. В. Готельно-ресторанна справа як середовище розвитку приватної підприємницької ініціативи. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Сер.: Економіка і менеджмент* №43. 2020. С.114-119. URL: <http://surl.li/hepfg> (дата звернення: 16.03.2023)

18. Каталог ресторанів та кафе. URL: <https://objor.com/> (дата звернення: 01.03.2023)

19. Кожан В. Ю. Якість послуг в закладах готельно-ресторанного господарства. *Актуальні проблеми ефективного соціально-економічного розвитку України: пошук молодих*: збірник наукових праць XII Всеукраїнської студентської науково-практичної конференції (20 квітня 2023). Вінниця: Редакційно-видавничий відділ ВТЕІ ДТЕУ, 2023. Вип.174. С. 326-331.

20. Круковська О. В. Нові організаційно-економічні засади управління послугами в індустрії гостинності на рівні підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Агросвіт* № 3. 2022. С. 70–76. URL: <http://www.agrosvit.info/?op=1&z=3575&i=8> (дата звернення: 16.03.2023)

21. Курс «Основи сервісу в ресторані». URL: <https://proficlub.com.ua/f-k-2-ua/> (дата звернення: 17.03.2023)

22. Мальська М. П., Гаталяк О. М., Пандяк І. Г. Основи готельного і ресторанного господарства. Методичні вказівки для виконання практичних (семінарських) робіт для студентів I курсу першого (бакалаврського) рівня спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм

навчання. С. 45, 2020. URL: <http://surl.li/hepfk> (дата звернення: 17.03.2023)

23. Масленніков Є. І. Траєкторія формування конкурентоспроможності та структурних перетворень у готельно-ресторанному сегменті національної економіки. *Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі*. № 1. 2021. С. 48-56. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/itgtsse_2021_1_8 (дата звернення: 18.03.2023)

24. Махортов Ю. О. та ін. Шляхи розвитку готельно-ресторанного бізнесу в період післявоєнної відбудови України. *Проблеми інноваційно-інвестиційного розвитку* № 28. 2022. С. 120-128. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Piir_2022_28_13 (дата звернення: 15.03.2023)

25. Міхова О. К., Кунділовська Т. А. Експертні методи оцінки якості надання послуг ресторанного господарства. *Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали III Міжнар. наук.-практ. конф. здобувачів вищої освіти*. 2023. С. 158-163. URL: <http://surl.li/hepff> (дата звернення: 16.03.2023)

26. Мостова Л. Н., Новікова О. В., Ракленко І. М. Організація обслуговування в ресторанному господарстві: підруч. Харків: Світ Книг, 2022. 657 с. URL: <http://surl.li/hepey> (дата звернення: 14.03.2023)

27. Нікольчук Ю. М. Готельно-ресторанний бізнес: сучасний стан, фінансове забезпечення, інвестиційна привабливість та перспективи подальшого розвитку в Україні. *Бізнес Інформ*. № 5. 2020. С.218-226. URL: <http://surl.li/dsgpl> (дата звернення: 18.03.2023)

28. Однолько В. О. Наукові засади організації процесу управління витратами на підприємстві готельно-ресторанної справи. *Розвиток методів управління та господарювання на транспорті*. № 2. 2022. С. 89- 103. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/rmegt_2022_2_10 (дата звернення: 18.03.2023)

29. Онищук Н. В. Розвиток індустрії гостинності в Україні та світі. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління* № 4(21). С. 297–304, 2019. URL: http://www.easterneurope-ebm.in.ua/journal/21_2019/48.pdf (дата звернення: 17.03.2023)

30. Опанащук Ю. Я., Колісниченко Т. О., Вергун А. М. Світові досягнення та інноваційні технології в сучасному туристичному та готельно-ресторанному бізнесі. *Проблеми інноваційно-інвестиційного розвитку* № 27, 2021. С. 57-66. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Piir_2021_27_822 (дата звернення: 14.03.2023)
31. Поняття якості та послуг на підприємстві на прикладі даного закладу. URL: <http://surl.li/hepfl> (дата звернення: 16.03.2023)
32. Пошук найкращих ресторанів, кафе та барів. URL: <https://tomato.ua/> (дата звернення: 01.03.2023)
33. Рябенька М. О. Оцінка якості послуг у готелях і ресторанах. *Причорноморські економічні студії. Економіка та управління підприємствами* № 52-2. 2020. С. 46-51. URL: http://bses.in.ua/journals/2020/52_2_2020/10.pdf (дата звернення: 16.03.2023)
34. Соколенко А. С., Баландіна І. С. «Організація ресторанного господарства»: конспект лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 242 – Туризм. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова., 2022. 120 с. URL: <http://surl.li/hepfm> (дата звернення: 16.03.2023)
35. Соколенко А. С., Онопрієнко К. Ю. Підвищення конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства за рахунок упровадження системи якості. *Сучасні тенденції розвитку індустрії туризму та гостинності у конкурентному середовищі: матеріали міжнародної науковопрактичної конференції*, колектив авторів; Харків. С. 36-38, 2020. URL: <http://surl.li/hctcy> (дата звернення: 17.03.2023)
36. Тема 2. Обслуговування бенкетів і прийомів. Класифікація бенкетів і прийомів. Бенкети офіційні та неофіційні. URL: <http://surl.li/hepfo> (дата звернення: 16.03.2023)
37. Тема лекції: Загальна характеристика методів і форм обслуговування. URL: <http://surl.li/hepfp> (дата звернення: 16.03.2023)
38. Фостолович В. А. Сучасні інструменти системи управління

бізнесом у сфері готельно-ресторанної справи. *Інвестиції: практика та досвід*. № 11-12. 2022. С.18-25. URL: <http://eprints.zu.edu.ua/34375/1/Fostolovych.pdf> (дата звернення: 18.03.2023)

39. Чириченко Ю. В., Корнєєв М. В., Сабіров О. В. Окремі аспекти глобального генезису готельноресторанного бізнесу. *Економічний простір* № 141, 2019. С. 127-136. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecpros_2019_141_12 (дата звернення: 14.03.2023)

40. Юдіна О. І. Методи витратного підходу в оцінюванні економічної стійкості підприємства готельноресторанної сфери. *Економічний простір*. № 147. 2019. С. 174–185. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecpros_2019_147_16 (дата звернення: 18.03.2023)

41. Shokolad. №5 з 5 кафе у Погребищі. URL: <https://restaurantguru.com/Shokolad-Pohrebyshche> (дата звернення: 04.03.2023)

ДОДАТКИ