

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

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

на тему:

**«ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ  
«ФРЕНДЛІ» ФОРМАТУ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»**

(на матеріалах кав'ярні «Штрудель To Go»)

Здобувача вищої освіти  
3 курсу, групи ГРС-31зс,  
спеціальності 241 «Готельно-  
ресторанна справа»  
освітньої програми «Готельно-  
ресторанна справа»

Мазуревич  
Єлизавети  
Романівни

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 ТЕХНОЛОГІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ «ФРЕНДЛІ» ФОРМАТУ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	5
1.1 Сутність, принципи та функції обслуговування «френдлі» формату	5
1.2 Особливості організації технології обслуговування «френдлі» формату	9
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ ТЕХНОЛОГІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ «ФРЕНДЛІ» ФОРМАТУ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА НА ПРИКЛАДІ КАВ'ЯРНІ «ШТРУДЕЛЬ ТО ГО»	14
2.1 Організаційно-економічна характеристика кав'ярні	14
2.2 Оцінка ефективності організації технології обслуговування «френдлі» формату у кав'ярні «Штрудель То Го»	21
РОЗДІЛ 3 НАПРЯМКИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ТЕХНОЛОГІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ «ФРЕНДЛІ» ФОРМАТУ НА ПРИКЛАДІ КАВ'ЯРНІ «ШТРУДЕЛЬ ТО ГО»	29
3.1. Вдосконалення методів обслуговування «френдлі» формату у кав'ярні	29
3.2 Підвищення кваліфікації персоналу кав'ярні	34
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	40
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	43
ДОДАТКИ	48

## ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

В процесі дослідження теми кваліфікаційної роботи було встановлено, що існують сучасні технології обслуговування, серед яких «френдлі» сервіс заслуговує особливої уваги.

Отже, в першому розділі роботи були надані загальні теоретичні відомості про дану технологію обслуговування. Зазначено основні принципи, серед яких є: принцип готовності до допомоги, принцип індивідуального підходу, принцип відкритості та чесності, принцип швидкості та якості обслуговування, принцип гнучкості. Також досліджено функції (підтримка комфорту, створення приємної атмосфери, надання швидкого та якісного сервісу, надання різноманітного асортименту) та етапи «френдлі» сервісу (проектування зони обслуговування, розроблення меню, тренінг персоналу, визначення послуг та вибір обладнання та інвентарю).

Також було проведено дослідження щодо інших новітніх концепцій обслуговування в ресторанному бізнесі та наведено детальну порівняльну характеристику з системою обслуговування «френдлі» формату. Звідки було виведено спільні та відмінні риси. Окрім цього було виведено низку особливостей організації даної технології та аргументовано кожен пункт. Необхідними для якісного сервісу можна вважати такі особливості: створення привітної та невимушеної атмосфери, персоналізація обслуговування, приємна комунікація між робітниками та гостями, використання соціальних мереж для підтримання зв'язку з підписниками та потенційними споживачами.

Було розглянуто дослідження вчених щодо питання оформлення канонічно правильного обслуговування з наведенням конкретних прикладів.

Цей розділ дав загальне розуміння такого інноваційного феномену як обслуговування у форматі «френдлі» сервісу, що є безперечним лідером серед новітніх форматів закладів ресторанного господарства не тільки в Україні, а й за кордоном, де він більш поширений та досліджений.

В другому розділі теоретичні відомості стали доповнюватись практичними прикладами, взятими на основі підприємства, що розглядалось протягом кваліфікаційної роботи.

Також було описано інтер'єр та екстер'єр закладів мережі «Штрудель То Го» з зазначенням місця розташування, об'єктів, що знаходились поряд та опису будівель, в яких власник орендував місце для створення закладів.

Проект «Штрудель То Го» є резширеним продовженням мережі «Coffee To Go» цього ж власника, з більшим направленням на випічку та різноманітність асортименту. Також було надано детальний опис конкурентних закладів мережі, розташованих поблизу центральної точки (в торговельному центрі Sky-park).

Окрім цього були з'ясовані методи додаткового залучення клієнтів за допомогою різних інтернет-мереж та зручності послуг «френдлі» обслуговування.

Було використано бухгалтерські двні для розрахунку ефективності технології обслуговування дружельюбного формату. Для цього використані формули рентабельності збуту та витрат виробництва.

Загальний підсумок дослідження показав, що впровадження технології обслуговування у форматі «френдлі» має потенціал для поліпшення якості обслуговування в кав'ярнях та інших закладах ресторанного господарства. Під час дослідження було виявлено декілька актуальних підходів до організації цієї технології, які можуть бути корисними для впровадження у практику.

Один із важливих аспектів «френдлі» обслуговування полягає у забезпеченні особистого підходу до відвідувача. Це включає називання гостя по імені, якщо відомі дані з його клієнтської карти, і посмішку, яка виражає теплоту та гостинність. Також важливо надавати додаткові послуги, які підвищують задоволення клієнтів. Це створює враження особливого досвіду і робить візит до закладу незабутнім.

Пропоновані рекомендації щодо використання технології обслуговування «френдлі» включають навчання персоналу навичкам емоційного і соціального

інтелекту, використання персоналізованих інформаційних систем та підтримку індивідуальних потреб клієнтів.

Впровадження технології «френдлі» може мати позитивний вплив на бізнес закладів ресторанного господарства, збільшуючи лояльність клієнтів, залучаючи нових гостей та підвищуючи рівень задоволеності.

Отже, здобуті результати дослідження підтверджують, що впровадження даної технології має потенціал для поліпшення якості обслуговування в закладах ресторанного господарства. Рекомендації, отримані з дослідження, можуть бути використані на практиці для покращення сервісу і створення незабутнього досвіду для клієнтів.

Крім того, з висновків дослідження можна зробити пропозиції щодо подальшого розвитку кав'ярні «Штрудель То Го». Однією з можливих стратегій є розширення асортименту продуктів і напоїв, зокрема включення більшої кількості сезонних пропозицій, які будуть відповідати попиту споживачів. Також, було б корисно розглянути можливість встановлення додаткових точок продажу, які б підвищили доступність закладу для широкої аудиторії клієнтів.

Підвищення якості обслуговування є ще одним важливим напрямком для подальшого розвитку кав'ярні. Рекомендується встановити більш різноманітну систему контролю за якістю надання послуг.

Пропозиції щодо науково-практичного використання. Рекомендується проведення тренінгів та семінарів для персоналу з метою навчання навичкам «френдлі» обслуговування та розвитку емоційного і соціального інтелекту.

Необхідно розробити і впровадити персоналізовані інформаційні системи, які надають персоналу доступ до даних про клієнтів, що дозволить забезпечити індивідуальне обслуговування. Важливо забезпечити постійну комунікацію з клієнтами та збирати їхні фідбеки для вдосконалення процесу обслуговування та врахування їхніх потреб.

Отже, висновки та пропозиції щодо розвитку кав'ярні «Штрудель То Го» є важливим кроком для покращення її роботи та підвищення рівня задоволеності клієнтів.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. ДСТУ 4281 2004: Заклади ресторанного господарства. Класифікація. Київ: Держспоживстандарт України, 2006. 162 с.
2. Круль Г.Я. Основи ресторанної справи. Навчальний посібник. Чернівці: Рута, 2020. 496 с.
3. Мазаракі А. А. Готельно-ресторанний та туристичний бізнес: реалії і перспективи : тези доповідей VII Всеукр. студ. наук. конф. (Київ, 18 березня 2021 р.) / відп. ред. А. А. Мазаракі. Київ : Київ. нац. торг.-екон. у-т, 2021. 538 с.
4. Мазуревич Є. Р. Особливості впровадження технології обслуговування «френдлі» формату в закладах ресторанного господарства (за матеріалами кав'ярні «Штрудель То Го») *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.175. с. 257-263.
5. 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-в ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. 120 с.
6. Усіна А. І., Сегеда І. В. Конспект лекцій з навчальної дисципліни «Технологія ресторанної справи». Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. Харків: ХНАМГ, 2012. 96 с.
7. Baker Adam, Bachrach Daniel G., Ogilvie Jessica, Beitelspacher Lauren S. Perceived Customer Showrooming Behavior and the Effect on Retail Salesperson Self-Efficacy and Performance, *Journal of Retailing*, 2018. 87-91 pp.
8. De Haan Evert, Wiesel Thorsten, Pauwels Koen. «The Effectiveness of Different Forms of Online Advertising for Purchase Conversion in a Multiple-

Channel Attribution Framework,» *International Journal of Research in Marketing*, forthcoming. 2016. pp.78-80

9. Gijsenberg Maarten J., van Heerde Harald J., Verhoef Peter C. «Losses Loom Longer Than Gains: Modelling the Impact of Service Crisis on Perceived Service Quality over time», *Journal of Marketing Research*, 2015. pp.39-42

10. Homburg Christian, Jozić Danjuel, Kuehnl Christina: Customer Experience Management: Toward Implementing an Evolving Marketing Concept: *Journal of the Academy of Marketing Science*, 2015. pp. 107-117

11. Hunneman Auke, Verhoef Peter C., and Sloot Laurens M. The Impact of Consumer Confidence on Store Satisfaction and Share of Wallet Formation *Journal of Retailing*, 2015. pp. 45-52

12. Macdonald Emma K., Wilson Hugh N., Konuş Umut. Better Customer Insight-in Real Time. *Harvard Business Review*, 2012. pp. 102-108

13. Verhoef Peter C. Understanding the impact of customer relationship management efforts on customer retention and customer share growth, *Journal of Marketing*, 2018. pp. 30–45

14. Peterson Tim. YouTube's Most Native Ad Yet Puts Shoppable Cards into Organic Videos. *Journal of Marketing*, 2015. pp. 30–45

15. Stevens P., Knutson B., Patton M. DineServ: a tool for measuring service quality in restaurants. *Cornell Hotel and Restaurant Administrative Quarterly*, 2017. 60 p.

16. Zeitamel V. A. Consumer perceptions of price, quality, and value: a means-ends model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 2019. pp. 52-53

17. Важливість дружнього обслуговування URL: <https://workingsolutions.com/never-underestimate-the-importance-of-friendly-customer-service/> (дата звернення: 26.03.2023)

18. Визначення терміну «френдлі обслуговування» URL: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/consumer-friendly> (дата звернення: 26.03.2023)

19. Відгуки про кав'ярню «Штрудель То Го» URL: <https://objor.com/6019-coffee-togo.html> (дата звернення: 25.03.2023)
20. Відгуки про кав'ярню «Штрудель То Го» URL: <https://restaurantguru.com/Shtrudel-ToGo-Vinnytsia> (дата звернення: 24.04.2023)
21. Відомості про «правильний» сервіс в ЗРГ URL: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1509/jm> (дата звернення: 24.04.2023)
22. Відомості про внутрішнє середовище ЗРГ: необхідність щирого сервісу та проблеми зі співробітниками URL: <https://joinposter.com/ua/post/servis-v-restorani-pislya-karantynu> (дата звернення: 03.05.2023)
23. Деталі організації френдлі-обслуговування URL: <https://borysov.com.ua/uk/blog/biznes/trendy-restorannogo-biznesu-v-ukrayini-video> (дата звернення: 03.05.2023)
24. Дивіз персоналу, що користується технологією «френдлі» обслуговування URL: <https://docker.com.ua/frendli-servis-vid-dokeriv/> (дата звернення: 23.04.2023)
25. Етапи обслуговування споживачів у кав'ярні <https://ukrbukva.net/74861-Organ-zac-ya-procesu-obslugovuvannya-spozhivach-v-u-kav-yarn-Aroma-Espresso-Bar-m-Ki-v.html> (дата звернення: 03.04.2023)
26. Інноваційні технології обслуговування в сучасному ресторанному бізнесі URL: <https://er.chdtu.edu.ua/bitstream/ChSTU/3215/2/БЛГ%2С%20КОБ%2С%20КАІ.pdf> (дата звернення: 03.04.2023)
27. Інстаграм сторінка кав'ярні «Штрудель То Го» URL: <https://instagram.com/strudel.togo?igshid=YmMyMTA2M2Y=> (дата звернення: 15.03.2023)
28. Класифікація послуг закладів ресторанного господарства URL: [http://megalib.com.ua/content/755\\_12\\_Klasifikaciya\\_poslyg\\_zakladiv\\_restorannogo\\_gospodarstva.html](http://megalib.com.ua/content/755_12_Klasifikaciya_poslyg_zakladiv_restorannogo_gospodarstva.html) (дата звернення: 15.03.2023)



29. Конкурентні переваги кав'ярень URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/333813987.pdf> (дата звернення: 17.03.2023)
30. Надання френдлі-послуг відвідувачам, які мають шкідливі звички URL: <https://www.iqos.com.ua/uk/news-list/lviv-10-iqos-friendly-places-for-a-weekend> (дата звернення: 17.03.2023)
31. Опис визначення обслуговування «френдлі» та загальні відомості URL: <https://www.zendesk.com/blog/what-does-friendliness-in-customer-service-mean/> (дата звернення: 28.03.2023)
32. Організація обслуговування у кав'ярні. URL: [https://pidru4niki.com/19940412/turizm/organizatsiya\\_obsługovuvannya\\_kavyarni](https://pidru4niki.com/19940412/turizm/organizatsiya_obsługovuvannya_kavyarni) (дата звернення: 28.03.2023)
33. Особистий підхід до гостей через їхніх домашніх улюбленців URL: <https://lviv.travel/ua/news/pet-friendly-cafes-and-restaurants> (дата звернення: 03.04.2023)
34. Офіційний сайт торговельного центру, в якому знаходиться кав'ярня «Штрудель То Го» URL: <https://skypark.ua/ua/category/news/> (дата звернення: 03.04.2023)
35. Поради для покращення якості обслуговування в ЗРГ URL: <https://www.theforkmanager.com/blog/marketing/how-improve-customer-experience-your-restaurant> (дата звернення: 013.04.2023)
36. Поради, стосовно обслуговування за технологією «френдлі» формату URL: <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/customer-service-adjectives> (дата звернення: 12.04.2023)
37. Приклад френдлі-обслуговування при продажі нерухомості URL: <https://www.primere.com.au/friendly-nature-professionalism-and-expert-knowledge/> (дата звернення: 22.04.2023)
38. Сайт кав'ярні «Штрудель То Го» URL: <https://strudeltogo.com/> (дата звернення: 33.04.2023)

39. Стандарти обслуговування гостей у ресторанах URL: <https://papamacompany.com.ua/news/standarti-obslugovuvanna-gostej-u-restoranh> (дата звернення: 33.04.2023)

40. Стандарти сервісу в ресторані URL: [https://prohotelia.com.translate.goog/2017/06/standarty-servisa-v-restorane/?\\_x\\_tr\\_sch=http&\\_x\\_tr\\_sl=ru&\\_x\\_tr\\_tl=uk&\\_x\\_tr\\_hl=en&\\_x\\_tr\\_pto=wapp](https://prohotelia.com.translate.goog/2017/06/standarty-servisa-v-restorane/?_x_tr_sch=http&_x_tr_sl=ru&_x_tr_tl=uk&_x_tr_hl=en&_x_tr_pto=wapp) (дата звернення: 23.04.2023)

41. Стратегії для покращення обслуговування в 2023 році URL: <https://www.posist.com/restaurant-times/restro-gyaan/ways-to-improve-restaurant-service.html> (дата звернення: 13.05.2023)

42. Тенденції, що підвищують якість обслуговування клієнтів у ЗРГ URL: <https://shoocal.com/blog/enhancing-customer-experience-in-restaurants> (дата звернення: 13.05.2023)

43. Фейсбук сторінка кав'ярні «Штрудель То Го» URL: <https://www.facebook.com/coffeeToGovinnitsa/> (дата звернення: 13.05.2023)

## ДОДАТКИ