

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

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**«ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ В
ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ»**

(на матеріалах ресторану «Pirosmani»)

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

Сінякової
Анни
Олександрівни

Науковий керівник
кандидат економічних наук

Постова
Валентина
Вікторівна

Гарант освітньо-професійної
програми
кандидат економічних наук

Мазуркевич
Ірина
Олександрівна

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОБСЛУГОВУВАННЯМ СПОЖИВАЧІВ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....	6
1.1 Сутність та значення стандартів обслуговування для закладів ресторанного господарства.....	6
1.2 Сучасні підходи до управління якістю та особливості процесу обслуговування в закладах ресторанного господарства.....	11
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ В РЕСТОРАНІ «PIROSMANI».....	21
2.1 Організаційно-економічна характеристика ресторану «Pirosmani».....	21
2.2 Аналіз контингенту споживачів та оцінка якості їх обслуговування в досліджуваному закладі.....	27
РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ В РЕСТОРАНІ «PIROSMANI».....	32
3.1 Розробка шляхів підвищення організаційно-торгівельної діяльності ресторану «Pirosmani».....	32
3.2 Вдосконалення методів управління персоналом досліджуваного закладу.....	37
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	46
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	47
ДОДАТКИ.....	51

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Стандарт ISO 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги».
2. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил забезпечення якості обслуговування населення у закладах торгівлі, громадського харчування та послуг» від 23.12.2015. № 1212.
3. Аванесова Н.Е., Марченко О.В. Стратегічне управління підприємством та сучасним містом: теоретико-методичні засади: монографія. Харків: Щедра садиба плюс, 2019. 195 с.
4. Агафонова Л. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навч. посібник для студ. вищ. навч. закладів/ Л. Агафонова, О. Агафонова; Київський ун-т туризму, економіки і права. Київ: Знання України, 2018. 351 с.
5. Антонова Н. Якість обслуговування в ресторані: фактори, що впливають на споживачів. *Наукові записки Національного університету Острозька академія*. Серія: Економіка, Вип. 24, 2018. С. 16-21.
6. Березін А. Якість обслуговування в ресторанному бізнесі: теоретичні та практичні аспекти. *Наукові праці Кіровоградського національного технічного університету. Економічні науки*, Вип. 29, 2019. С. 30-36.
7. Гузенко І. Вплив якості обслуговування на задоволеність споживачів в ресторанному бізнесі. *Економіка та держава*, Вип. 8, 2020. С. 56-59.
8. Декалюк О.В. Методичні підходи до стратегічного управління готельно-ресторанним бізнесом. *Економічні науки. Вісник Хмельницького національного університету*. 2020. № 2. Том 2. С.261-264.
9. Дубінін М. Сучасні технології управління якістю обслуговування в ресторанному бізнесі. *Вісник Харківського національного технічного університету сільського господарства імені Петра Василенка*. Серія «Економічні науки», 188, 2018. С. 50-55.

10. Земліна Ю., Ліфіренко О. Тенденції розвитку готельного бізнесу України. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2019. № 1. С. 121-131.
11. Корнієнко О. Інноваційні технології управління якістю обслуговування в ресторанному бізнесі. *Економіка, управління та адміністрування*, Вип. 3, 2020. С. 47-52.
12. Менеджмент ресторанного господарства : навч. посіб. / Яцун Л. М. та ін. Харків : Світ книг, 2019. 486 с.
13. Мостова Л. М., Новікова О. В., Ракленко І. М. Організація обслуговування в ресторанному господарстві : підр. Харків: Світ Книг, 2019. 657 с.
14. Мунін Г.Б. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: навч. посібн. / Г.Б. Мунін, Ю.О. Карягін, Х.Й. Роглев, С.І. Руденко. Київ: Кондор, 2019. 460 с.
15. Назаренко І. А., Боднарук О. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. 128 с.
16. Наказ Міністерства охорони здоров'я України «Про затвердження Правил надання послуг з організації та забезпечення якості медичної допомоги у закладах охорони здоров'я» від 19.05.2018. № 391.
17. Онищук Н.В. Розвиток індустрії гостинності в Україні та світі. Східна Європа: економіка, бізнес та управління. 2019. №4 (21). С.297-304.
18. Організаційна та економічна ефективність функціонування ресторанів та готелів / В.В. Васильківська, І.В. Садовська, О.І. Яковлева. *Економіка та держава*. 2021. № 5. С. 89-92.
19. Організаційно-економічний механізм підвищення конкурентоспроможності ресторанного бізнесу / В.В. Васильківська, О.І. Яковлева. *Вісник Житомирського державного технологічного університету*. 2021. Т. 1, № 1. С. 80-86.
20. Підвищення конкурентоспроможності ресторанного бізнесу на основі управління якістю продукції та послуг / І.А. Міщенко. *Вісник*

Київського національного університету технологій та дизайну. 2019. № 5. С. 104-112.

21. Сінякова А.О. Підвищення якості обслуговування споживачів в закладах ресторанного бізнесу міста Вінниці. *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.177. С.20-27.

22. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник. Київ: Альтерпрес, 2019. 447 с.

23. Управління якістю в ресторанному бізнесі / І.В. Шевченко. *Менеджмент в Україні: теорія і практика*. 2020. № 2. С. 10-14.

24. Черкаський Є.П. Управління персоналом: підручник. Київ: Видавництво «Наш час», 2021. 384 с.

25. Черномазюк А.Г. Інновації у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Економічні науки. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2019. №5. С.269-272.

26. Чухній О.В., Ківіненко В.О. Управління персоналом: підручник. Київ: Кондор, 2019. 336 с.

27. Щирецький М. Практика управління людськими ресурсами: Пер. з англ. Київ: Видавництво Попуррі, 2019. 480 с.

28. Янкевич І.А. Управління персоналом: навчальний посібник. Київ: КНЕУ, 2018. 308 с.

29. Яромлів І.І. Управління персоналом: підручник. Київ: Атіка, 2018. 432 с.

30. Яцун Л.М. Управління підприємствами сфери харчування: теорія, методологія, практика: монографія. Харків : ХДУХТ, 2018. 333 с.

31. Bovsh, L., Komarnitskyi, I., & Oliinyk, O. Mentorynh ta Agile: tochky dotyku v upravlinni re storanom [Mentoring and Agile: points of contact in

restaurant management]. *Restoranni i hotelnyi konsal'tynh. Innovatsii*, 4(1), 2021. P. 39 -53.

32. Delery, J. E., & Doty, D. H. Modes of Theorizing in Strategic Human Resource Management: Tests of Universalistic, Contingency, and Configurational Performance Predictions. *Academy of Management Journal*, 39(4), 2018. P. 802-835.

33. Collins, C. J., & Smith, K. G. Knowledge Exchange and Combination: The Role of Human Resource Practices in the Performance of High-Technology Firms. *Academy of Management Journal*, 49(3), 2019. P. 544-560.

34. Huselid, M. A. The Impact of Human Resource Management Practices on Turnover, Productivity, and Corporate Financial Performance. *Academy of Management Journal*, 38(3), 2018. P. 635-672.

35. Zlenko, A. M., & Miroshnychenko, D. A. . Prof esiinyi rozvytok personalu yak peredumova pidvyshchennia rivnia produktyvnosti pratsi [Professional development of staff as a prerequisite for increasing productivity]. *Ekonomika ta upravlinnia: Ekonomichnyi visnyk universytetu*, 24/1, 2019. P. 34

36. Ресторан «Pirosmani». URL : <https://pirosmani.metro.rest/?lang=uk> (дата звернення 19.02.2023).

37. Ресторан «Pirosmani». URL : <https://top20.ua/vn/restoranyi-kafe-baryi/restoranyi/pirosmani-restoran-gruzinskoy-kuhni> (дата звернення 19.02.2023).

38. Ресторан «Pirosmani» на Google карті. URL: <https://www.google.com/maps/@49.2166042,28.4375479,17z> (дата звернення 19.02.2023).

39. SMM для ресторанного бізнесу. URL : <https://emsider.ua/blog/smm-dlya-restorannogo-biznesu/> (дата звернення 19.02.2023).

40. Instagram-сторінка ресторану «Pirosmani». URL: <https://www.instagram.com/pirosmani.vn/> (дата звернення 19.02.2023).

ДОДАТКИ