

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

Факультет міжнародної економіки  
Кафедра експертизи товарів та послуг

**Допущено до захисту**  
В. о. зав. кафедри експертизи товарів та послуг  
Доц. Т.А. Кунділовська \_\_\_\_\_  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2015 р.

**ДИПЛОМНА РОБОТА**

на здобуття ступеня магістра  
зі спеціальності 8.03051003 Експертиза товарів та послуг за програмою  
«Експертиза товарів та послуг: експертиза якості товарів та захист прав  
споживачів»

з теми: «Експертне оцінювання якості обслуговування при наданні послуг  
громадського харчування»

Виконала: студентка 69 групи  
спеціальності  
8.03051003 «Експертиза товарів та послуг»  
(шифр і назва спеціальності )

\_\_\_\_\_  
Назаренко О.В.  
(прізвище та ініціали)

Керівник канд. екон. наук, доцент

\_\_\_\_\_  
Траченко Л.А.  
(прізвище та ініціали)

Рецензент \_\_\_\_\_  
(прізвище та ініціали)

Одеса 2016 року

## ЗМІСТ

|                                                                                                                                             |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>ВСТУП.....</b>                                                                                                                           | <b>3</b>   |
| <b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЩОДО НАДАННЯ ПОСЛУГ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА В УКРАЇНІ .....</b>                                            | <b>6</b>   |
| 1.1. Аналіз сучасного стану послуг ресторанного господарства.....                                                                           | 6          |
| 1.2. Державне регулювання у сфері ресторанного господарства.....                                                                            | 13         |
| 1.3. Класифікація закладів ресторанного господарства.....                                                                                   | 17         |
| 1.4. Якість обслуговування при наданні послуг ресторанного господарства.....                                                                | 27         |
| 1.5. Стандарти обслуговування як засіб якісного сервісу.....                                                                                | 35         |
| Висновки до Розділу 1 .....                                                                                                                 | 42         |
| <b>РОЗДІЛ 2. ЕКСПЕРТНЕ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПРИ НАДАННІ ПОСЛУГ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА У ЗАКЛАДІ «МОРСЬКИЙ» М.ОДЕСА .....</b> | <b>44</b>  |
| 2.1. Організація діяльності ресторану «Морський» м.Одеса .....                                                                              | 44         |
| 2.2. Вибір методів оцінювання якості обслуговування.....                                                                                    | 55         |
| 2.3. Розробка системи критеріїв оцінки якості обслуговування у закладах ресторанного господарства.....                                      | 65         |
| 2.4. Експертне оцінювання якості обслуговування при наданні послуг ресторанного господарства у закладі «Морський» м.Одеса.....              | 70         |
| Висновки до Розділу 2 .....                                                                                                                 | 85         |
| <b>РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПОЛІПШЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....</b>                               | <b>87</b>  |
| 3.1. Алгоритм створення та впровадження системи менеджменту якості обслуговування при наданні послуг ресторанного господарства .....        | 87         |
| 3.2. Рекомендації щодо поліпшення якості обслуговування в ресторані «Морський» м.Одеса.....                                                 | 97         |
| Висновки до Розділу 3.....                                                                                                                  | 106        |
| <b>ВИСНОВКИ.....</b>                                                                                                                        | <b>107</b> |
| <b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....</b>                                                                                                     | <b>110</b> |
| <b>ДОДАТКИ .....</b>                                                                                                                        | <b>117</b> |

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Сучасний світ розвивається надзвичайно швидкими темпами, відкриває нові перспективи для зростання деяких сфер економічної діяльності. Однією з таких сфер є сфера послуг громадського харчування. Відповідно до наказу № 309 від 09.10.2006, зареєстрованого в міністерстві юстиції України у Правилах роботи закладів (підприємств) громадського харчування термін «громадське харчування» замінено на «ресторанне господарство». Розвиток цієї галузі обумовлено безліччю різних факторів: збільшення темпів життя населення, маленька кількість часу на самообслуговування; зростання потреби в кваліфікованій професійній послугі. Останнім часом не завжди рівень якості послуг ресторанів, кафе, бістро не відповідає вимогам стандартів та нормативних документів, як наслідок якість обслуговування не є високою і не задовольняє вимоги споживачів в цілому. Особливу актуальність сьогодні набувають проблеми щодо якості обслуговування при наданні послуг ресторанного господарства, оскільки від сервісу в значній мірі залежить задоволеність споживачів послугою.

Проблема поліпшення якості обслуговування в закладах ресторанного господарства була й все ще залишається об'єктом та предметом наукових досліджень. Різні аспекти щодо виконання зазначеного виду послуг досліджували такі вчені як: М.А. Николаєва, А.Т. Васюкова, О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська.

Незважаючи на суттєві досягнення науки та практики в цій галузі, багато питань залишаються не вирішеними.

**Метою дипломної роботи** є проведення експертного оцінювання якості обслуговування при наданні послуг ресторанного господарства та розробка рекомендацій щодо поліпшення діяльності ресторанів.

Для досягнення мети необхідно вирішити наступні **завдання**:

- проаналізувати сучасний стан ринку послуг ресторанного господарства та державне регулювання у сфері ресторанного господарства;

- надати класифікацію закладів ресторанного господарства та характеристику вимог щодо якості надання послуг;
- ознайомитись із загальними стандартами обслуговування в закладах ресторанного господарства;
- дослідити діяльність ресторану «Морський», м.Одеса;
- обґрунтувати вибір методів оцінювання якості обслуговування при наданні послуг ресторанного господарства;
- розробити систему критеріїв оцінки якості обслуговування у закладах ресторанного господарства;
- провести експертне оцінювання якості обслуговування при наданні послуг рестораном «Морський», м.Одеса;
- визначити шляхи поліпшення якості обслуговування в ресторані;
- розробити алгоритм створення та впровадження системи менеджменту якості закладу ресторанного господарства.

**Об'єктом дослідження** є процес надання послуг ресторанного господарства.

**Предметом дослідження** є експертне оцінювання якості обслуговування при наданні послуг закладів ресторанного господарства.

**Методи дослідження.** У роботі використано наступні методи оцінювання якості: визначення задоволеності та лояльності споживачів Customer Feedback (CF) (SERVQUAL та анкетування); «таємний покупець»; діаграма Парето з ABC-аналізом.

**Наукова новизна роботи.** У роботі вперше:

- розроблено алгоритм створення та впровадження системи менеджменту якості ресторану «Морський», м.Одеса;
- проведено експертне оцінювання якості обслуговування в закладі ресторанного господарства з метою поліпшення процесу надання послуг.

**Практична цінність роботи** полягає у застосуванні розроблених критеріїв оцінки якості обслуговування при наданні послуг як рестораном «Морський» так і іншими закладами ресторанного господарства. Експертне

оцінювання якості обслуговування при наданні послуг ресторанного господарства за допомогою методів визначення задоволеності та лояльності споживачів Customer Feedback (CF) (SERVQUAL та анкетування); «таємного покупця»; діаграми Парето доцільно використовувати ресторанам з метою постійного поліпшення якості обслуговування.

***Апробація результатів досліджень.*** Основні положення дипломної магістерської роботи опубліковані у збірнику наукових робіт за підсумками студентської наукової конференції Одеського національного економічного університету «Минуле, сучасне, майбутнє», випуск №5, том 2, стор.190-195.

***Інформаційною базою досліджень*** є Закони України й нормативно-правові акти центральних виконавчих органів державної влади, довідкові та статистичні матеріали, вітчизняна та зарубіжна монографічна література.

***Структура роботи:*** Магістерську роботу викладено на 116 сторінках, що складається зі вступу, 3-х розділів, висновків, списку використаної літератури, додатків, а також 17 рисунків та 10 таблиць.

## ВИСНОВКИ

У результаті написання дипломної роботи дійшли наступних висновків:

1. Аналіз сучасного стану ринку послуг ресторанного господарства дозволив встановити проблеми, які стримують його розвиток: перенасичення пропозиціями та незадовільний рівень кваліфікації офіціантів з причини низької фінансової забезпеченості рестораторів. Це призводить до зниження попиту та обмежує можливості надання якісних послуг ресторанного господарства.

2. Державне регулювання послуг ресторанного господарства здійснюється шляхом виконання вимог законодавчих та нормативно-правових документів, основними з яких є: Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства; Закон України «Про захист прав споживачів», Закон України «Про безпеку і якість харчових продуктів»; «Про м'ясо та м'ясні продукти»; Закон України «Про заходи щодо попередження та зменшення вживання тютюнових виробів і їх шкідливого впливу на здоров'я населення».

3. Класифікація закладів ресторанного господарства здійснюється згідно ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» за ознакою «тип підприємства»: ресторан, бар, кафе, їдальня, закусочна, ресторан за спеціальними замовленнями (catering). За ознакою «об'єм і характер послуг, що надаються», класифікують наступним чином: ресторан, бар, кафе, їдальня, закусочна, заклад швидкого обслуговування, заклад виїзного обслуговування.

4. Якість обслуговування при наданні послуг ресторанного господарства характеризують наступні показники: точність і своєчасність надання; ергономічність і комфортність; естетичність; культура обслуговування; інформативність. Найважливішим показником є культура обслуговування, яка включає елементи: ввічливість, надійність, професіоналізм персоналу, манера поведінки, матеріальне оточення, правильне та своєчасне надання послуги.

5. Визначено, що ресторан «Морський», м.Одеса здійснює обслуговування банкетів, корпоративів, шведського столу для резидентів та

нерезидентів туристичного комплексу «Морський». Організаційна структура ресторану включає шість штатних одиниць – адміністратор (1), 4 офіціанти, 1 бармен, 1 шеф кухар, кухарі (5), мийники посуду (3), технічні працівники (3).

6. Доведено, що оптимальними методами експертного оцінювання якості обслуговування при наданні послуг ресторанного господарства є: метод визначення задоволеності та лояльності споживачів Customer Feedback (SERVQUAL); «таємний покупець»; діаграма Парето (ABC-аналіз).

7. Застосування методу SERVQUAL дозволило розробити систему критеріїв оцінки якості обслуговування у закладах ресторанного господарства, яка включає оцінку 5 блоків з наступними критеріями: відчутність, матеріальність (tangibles); надійність (reliability); чуйність (responsiveness); переконливість, впевненість (assurance); співчуття (empathy).

8. Експертне оцінювання якості обслуговування з використанням методу визначення задоволеності та лояльності споживачів Customer Feedback (CF) дозволило визначити наступні проблеми: виконання послуги повільно; незадовільне відношення до клієнтів; невчасне реагування офіціантів на прохання та проблеми клієнтів; особиста участь офіціантів у вирішенні проблем клієнтів.

Метод «таємний покупець» та діаграма Парето (ABC-аналіз) дозволили визначити найважливіші проблеми, що впливають на якість обслуговування в ресторані «Морський»: робота зі скаргами (28%); рівень знань офіціантів щодо складу меню (23%); час прийому замовлення (19%).

9. Для розробки алгоритму створення та впровадження системи менеджменту якості була використана концепція TQM з деякими змінами та доповненнями до списку операцій, а саме: пошук рішення; створення управлінської групи з питань якості; розробка політики в області якості; розробка покрокового плану; інформування керівників; залучення ради підприємства навчання керівників; інформування та навчання співробітників залу ресторану.

10. Рекомендації щодо поліпшення якості обслуговування рестораном включають наступне: розробка інструкції персоналу з поясненнями щодо розуміння незадоволеності клієнтів з різних питань та як реагувати на їхні скарги; час прийому замовлень можливо зменшити за допомогою: збільшення штату офіціантів або працевлаштування людини на посаду busser (помічника офіціанта) або food runner (рознощика замовлень); автоматизація процесу прийому замовлення; підвищення рівня знань офіціантів щодо складу меню, шляхом проведення щомісячних тренінгів.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про заходи щодо попередження та зменшення вживання тютюнових виробів і їх шкідливого впливу на здоров'я населення : Закон України від 22.09.2005 № 2899-IV // Відомості Верховної Ради України . – 2005. – № 52, Ст.565. – (Редакція від 16.12.2012 р.).

2. Скасування обов'язкової сертифікації готельних послуг та послуг харчування : Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України від 30.07.2012 № 876. – Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 19 вересня 2012 р. № 1595/21907.

3. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування : Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24.07.2002 р. № 219. – Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 20.08.2002 р. № 680/6968.

4. Порядок накладення та стягнення штрафів за порушення законодавства про захист прав споживачів : Постанова Кабінету Міністрів України від 17.08.2002 р. № 1177. – Редакція від 17.10.2013 р.

5. Услуги общественного питания. Общие требования.: ГОСТ 31984-2012 – М.: Стандартинформ, 2014. – 11 с. – [Межгосударственный стандарт].

6. Заклади ресторанного господарства. Класифікація : ДСТУ 4281:2004 – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 18с. – [Національний стандарт України].

7. Аветисова А. О. Структурні зміни на ринку ресторанного господарства / А.О. Аветисова. – Донецьк : ДонДУЕТ ім. Туган-Барановського, 2003. — 177с.

8. Аграновский Е.Д. Организация производства в общественном питании / Аграновский Е.Д. - Москва : Экономика, 1990. – 198 с.

9. Арсеньєв Ю.М. Управління персоналом / Ю.М. Арсеньєв, С.І. Шелобаєв, Т.Ю. Давидова. –Технології. М: ЮНИТИ, 2005. – 321 с.

10. Балашова Є. Ресторанний бізнес. Як досягти бездоганного сервісу / Є.Балашова. – М: Вершина, 2006. – 135 с.
11. Архіпов В. В., Русавська В. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства / навч. пос. для студентів вищих навчальних закладів / В.В.Архіпов, В.А. Русавська. - К.:Центр учбової літератури, 2009. — 342 с.
12. Апопій В.В. Організація і технологія надання послуг / В.В. Апопій, І.І. Олексин, Н.О. Шутовська. – К.: ВЦ «Академія», 2006. – 312с.
13. Афанасьєва О.П. Маркетинг у підприємствах ресторанного господарства : навчально-методичний посібник / О.П. Афанасьєва, О.В. Жегус, О.Р. Мороз, Т.М. Парцирна; Харк. держ. ун-т харч. та торг. – Х.: ХДУХТ, 2009. – 163с.
14. Барановский В. А. Официант-бармен : учеб. пособие / В.А. Барановский. – Ростов-на-Дону: Издательство «Феникс», 2002. – 289 с.
15. Белошавка М.И. Технология ресторанного обслуживания : учеб. пособие / М.И. Белошавка. - М.: Академия, 2003. – 224 с.
16. Бережная Н.В. Управление общественным питанием / Н.В. Бережная. – М.: Экономика, 2000. – 109 с.
17. Бородіна В.В. Ресторанно-готельний бізнес. Маркетинг і менеджмент. / В.В. Бородіна. – К.: Книжковий світ, 2001. – 277 с.
18. Браун Г. Настольная книга официанта. Справочник / Г. Браун, К.Хефнер. – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2003. – 159 с.
19. Бутенко Н.В.. Маркетинг : учеб. пособие / Н.В. Бутенко. – К. : Атика, 2006. – 300 с.
20. Волкова И.В. Ресторанный бизнес: с чего начать и как преуспеть / И.В.Волкова, Я.И. Миропольский, Г.М. Мумрикова - М. : Флинта, 2002. – 304 с.
21. Вутейникс Н.Г. Организация производства предприятий общественного питания / Н.Г. Вутейникс. - М. : Высшая школа, 1985. – 130 с.

22. Давидова О. Ю. Управление качеством продукции та послуг у готельно-ресторанному господарстві : навч. пос. для студ./ О. Ю. Давидова, М. Писаревський Р. С. Ладиженська. – Харків : ХНАМГ, 2012. – 414 с.

23. Калакура М.М. Вдосконалення технології виробництва та обслуговування в громадському харчуванні і готельному господарстві / М.М. Калакура. – Київ: КДТУ, 1995. -146 с.

24. Ковешніков В.С. Використання закордонного досвіду організації громадського харчування : навч. посіб / В.С. Ковешніков. – Київ: КТЕІ, 2012. – 321 с.

25. Кучер Л.С. Організація обслуговування громадського харчування : підручник / Л.С. Кучер, Л.М Шкуратова. – М.: Ділова література, 2002. - 544 с

26. Мостова Л.М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства: навч. посібник / Л.М. Мостова, О.В. Новікова. – К.: Ліра-К, 2010. 308с.

27. Надежин Н.А. Современный ресторан и культура обслуживания / Н.А. Надежин, В.А. Красильников, Н.А. Красильников. – М.: Экономика, 2013.- с.128

28. Николаева Т.И. Организация общественного питания : резервы и оценка эффективности / Николаева Т.И., Фадеева З.О. – Екатеринбург, 2012 – 184 с.

29. Никуленкова Т.Т. Проектирование предприятий общественного питания / Т.Т. Никуленкова, Ю.И. Лавриненко, Г.М.Ястина. - М: Издательство «Колос», 2002. – 156 с.

30. Оробейко Е.С. Організація обслуговування: ресторани і бари: посібник / Е.С. Оробейко, Н.Г. Шредер. - М.: Альфа-М, 2006. - 320 с.

31. Пикалев А. В. Как увеличить доход ресторана, бара, кафе / А.В. Пикалев, А.П. Маевская. – М.: Сов спорт, 2003. – 182 с.

32. Пятницкая Н.А. Организация производства и обслуживания в общественном питании / Н.А. Пятницкая. – К. : Вища школа, 1990. – 167 с.

33. П'ятницька Т.Г. Менеджмент громадського харчування / П'ятницька Т.Г. – Київ:Київський національний торгово-економічний університет, 2001 – 655 с.
34. Радченко Л.А. Обслуживание на предприятиях общественного питания: учеб. пособие / Л.А. Радченко - М. : Феникс, 2009. – 320 с
35. Решетняк О.В. Сучасні методи управління сфери послуг / О.В. Решетняк. – Харків : Фактор, 2008. – 544 с.
36. Ридель Х. Бары и рестораны. Техники обслуживания / Х. Ридель – М.: Феникс, 2004. – 352 с.
37. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу / Я.М. Сало. – Львів: Афіша – 2007. – 301с.
38. Смирнова М.П. Настільна книга офіціанта / М.П. Смирнова. - Ростов-на-Дону : Фенікс, 2001. – 237 с.
39. Соболева З.Т. Довідник керівника підприємства громадського харчування / З.Т. Соболева, Р.Б. Бакунова. – М. : Экономика, 1986, - 462 с.
40. Стукалова С.С. Ресторанні послуги / С.С. Стукалова. - М: ФиС, 2006. – 232.
41. Федосєєв В.М. Управління персоналом організації : навч. посібник / В.М. Федосєєв, С.М. Капустін. - М.: Іспит, 2004. – 144 с.
42. Ткаченко О.П. Менеджмент підприємств ресторанного господарства: навч. пос. / О.П. Ткаченко, С.С. Ткачова. – Х.: ХДУХТ, 2009. – 200с.
43. Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посібник – Донецьк : Донец. гос. ун-т економіки и торговли им. М.Туган-Барановского, 2012. — 328 с.
44. Уокер Дж.. Введение в гостеприимство / Дж. Уокер. - М, : ЮНИТИ, 2002. – 163 с.
45. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания / В.В. Усов. – М.: ИРПО, 2002. – 403 с.

46. Федцов В.К. Культура ресторанного сервиса : учеб. пособие/ В.К. Федцов. – М. : Дашков и К 2016.– 248 с.
47. Харрінгтон Дж. Управління якістю в американських компаніях / Дж. Харрінгтон. – К. : Центр учбової літератури, 1990. – 248 с.
48. Хачатуров А.Е. Основы менеджмента качества: учеб. пособие / А.Е. Хачатуров, Ю.А. Куликов. – М.: Дело и сервис, 2003. – 294 с.
49. Черевко О.І. Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері ресторанного бізнесу / О.І. Черевко, Л.П. Малюк, Г.В. Дейниченко. – Харків: ПКФ «Фавор ЛТД», 2003. – 440 с.
50. Шаповалов Н.Н. Организация работы предприятий / Н.Н. Шаповалов. - М, «Экономика», 1990. – 174 с.
51. Щетиніна О.Б. Менеджмент ресторанних послуг / О.Б. Щетиніна. – М. : ІД Рівновага, 2006. – 195 с.
52. Васютинська Р., Тарасова О. Ресторан – це коли або пан, або пропав // Галицькі контракти, 2003. – № 6. – С. 11 – 15.
53. Великанова О. Як досягти успіху в ресторанному бізнесі // Ресторанні відомості, 2006. – № 9. – С.34 – 36.
54. Войтюшенко Н. М. Моделювання бізнес-процесів підприємств ресторанного бізнесу / Н. М. Войтюшенко // Торгівля і ринок України: 36. Наук. Прац. – Донецьк: Дон НУЕТ, 2010. –Вип. 30. – Т. 1. - С. 23 – 30.
55. Ляндау Ю. В., Пономарев М. А. Процессное управление и инновации в ресторанном бизнесе // Менеджмент сегодня. — 2011. — № 3
56. Русакова О.В. Функции и особенности системы общественного питания // Молодой учёный, 2012. — №17. — С. 121-123
57. Столярова А. Ресторанна нерухомість: встигнути першими // Моя справа. Ресторан, 2003. – № 5. – С. 12 – 17.
58. Шинкаренко І. Ножі та виделки ресторанного бізнесу. Україна, що жує, - очима француза // Контракти, 2004. – № 24. – С. 25 – 28.

59. Юшкова А.И., Лайко М.Ю. Разработка мероприятий по повышению качества обслуживания и уровня сервиса предприятия питания // Российское предпринимательство. — 2011. — № 11 Вып. 1 (195). — с. 141 – 144.

60. Аналітичні нотатки про стан ринку ресторанів в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.restoran.ua/>

61. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://pidruclniki.ws/1417012043420>

62. Диаграмма Парето. Центр креативных технологий [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.inventech.ru/pub/methods/metod-0017/>

63. Державний комітет статистики [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>

64. Локтіонова Є. Мировые сети быстрого питания идут в Украину [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.retai.net/articles/ukraine-group/ukrainian>

65. Методика оценки качества услуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.cfin.ru/press/practical/2006-04/04.shtml>

66. Модели "SERVQUAL" и "SERVPERF" [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.marketing.spb.ru/read/m1/005.htm>

67. Общественное питание в системе потребительских услуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://cyberleninka.ru>

68. Применение методики SERVQUAL [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://sibac.info/14315>

69. Проценко С. Оцінка задоволеності якістю послуги [Електронний ресурс]. – Доступно з <http://www.archive-online.ru/read/salespro/437>.

70. Фаст-фуд фаст-фуду рознь: обзор ресторанов быстрого питания [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://lasoon.com.ua/ukr/analit.php>

71. Monica Parpal, Staff Training: Restaurant Server Guidelines [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.foodservicewarehouse.com>