

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри

- ____ || ____ 20 ____ р.

ВИПУСКНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня бакалавра

зі спеціальності 242 «Туризм»

за темою:

«Управління якістю послуг підприємств ресторанного господарства

Виконавець

студентка 4 курсу 10 групи ЦЗФН

Брянська Наталія Миколаївна
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник

к.е.н., доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Давиденко Ірина Володимирівна
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Одеса 2018 р.

АНОТАЦІЯ

випускної роботи на здобуття освітнього ступеня бакалавра
Брянської Наталії Миколаївни

«Управління якістю послуг підприємств ресторанного господарства»
(назва випускної роботи)

Одеський національний економічний університет
м. Одеса, 2018 рік

Випускна робота складається з 3 розділів.

У роботі розглядаються теоретичні основи поняття якості послуг на підприємствах сфери обслуговування, визначаються методи оцінки якості послуг підприємств ресторанного господарства, розглядається система управління якістю послуг. Зроблено аналіз сучасних стану ринку ресторанних послуг, надано характеристику ресторану «Міміно в Одесі», проведено оцінку якості обслуговування.

Пропонуються рекомендації з підвищення якості послуг підприємств ресторанного господарства, розроблено сервісний план для ресторану «Міміно в Одесі» та обґрунтовуються стратегічні напрями підвищення якості обслуговування.

Ключові слова: якість, ресторанне господарство, система управління якістю, ринок ресторанних послуг, методи оцінки якості, сервісний план.

ANNOTATION

graduation work for obtaining an educational bachelor's degree
Bryanska Natalia Nikolaevna

«Management of the quality of services at the enterprises of the restaurant industry»

Odessa National University of Economics
Odessa, 2018

Thesis consists of three chapters.

The paper considers the theoretical foundations of the concept of quality of services in the service sector enterprises, determines the methods of assessing the quality of services of restaurants enterprises, and considers the system of quality management of services. An analysis of the current state of the market of restaurant services has been made, the characteristic of the restaurant «Mimino in Odessa» has been given, the quality of service has been assessed.

Recommendations on improvement of the quality of services of enterprises of the restaurant industry are offered, the service plan for the restaurant «Mimino in Odessa» is developed and the strategic directions of improving the quality of service are substantiated.

Keywords: quality, restaurant economy, quality management system, market of restaurant services, methods of quality assessment, service plan.

ВИПУСКНА РОБОТА НА ТЕМУ:

«Управління якістю послуг підприємств ресторанного господарства»

ВСТУП.....	стор. 3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....	6
1.1. Основні поняття якості на підприємствах сфери послуг.....	6
1.2. Методи оцінки якості послуг на підприємствах ресторанного господарства.....	10
1.3. Система управління якістю послуг на підприємствах ресторанного господарства.....	19
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	35
2.1. Аналіз сучасного стану ринку ресторанних послуг.....	35
2.2. Загальна характеристика діяльності ресторану «Міміно в Одесі»...44	
2.3. Оцінка якості обслуговування в ресторані «Міміно в Одесі».....	52
РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....	67
3.1. Розробка сервісного плану для підприємств ресторанного господарства	85
3.2. Стратегічні напрями підвищення якості обслуговування в ресторані «Міміно в Одесі».....	74
ВИСНОВКИ.....	78
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	91
ДОДАТКИ.....	96

ВСТУП

В умовах глобалізації споживчого ринку та підвищеної конкурентоспроможності питання забезпечення якості у різних її проявах набувають особливої актуальності для вітчизняних підприємств різних галузей економіки. Сучасний споживач вимагає високого рівня якості: від якості продукції та послуг, якості обслуговування, якості навколишнього середовища до якості життя. Особливо гострим дане питання є для підприємств ресторанного господарства, галузева специфіка яких визначає можливість оцінки кінцевих результатів праці і доцільності зроблених витрат безпосередньо тільки після споживання, якому передують виробництво і реалізація продукції. Оскільки підприємства даної сфери поєднують всі чотири фази розширеного відтворення: виробництво, розподіл, обмін і споживання. Складність оцінки якості на підприємствах ресторанного господарства обумовлена характером організації виробництва, при якому поряд з реалізацією продукції, організується її споживання та надання споживачам різних послуг.

Актуальність даної теми пояснюється тим, що однією з головних задач, поставлених перед працівниками ресторанного господарства, є підвищення рівня обслуговування населення, яке багато в чому визначається вмінням створити сприятливу атмосферу для клієнтів. Ефективним способом підтримки конкурентоспроможності закладу є підвищення лояльності і збереження вже наявних клієнтів. У сучасній ринковій ситуації наявність високої якості обслуговування на підприємствах ресторанного господарства є обов'язковою умовою їх успішного функціонування, що обумовлює актуальність обраної теми.

Метою даної роботи є дослідження теоретичних і практичних аспектів підвищення якості обслуговування в ресторанному господарстві.

Для реалізації мети дослідження необхідно вирішити такі завдання:

- охарактеризувати основні поняття якості на підприємствах сфери послуг;
- визначити методи оцінки якості послуг на підприємствах ресторанного господарства;
- визначити сутність системи управління якістю послуг на підприємствах ресторанного господарства;
- проаналізувати сучасний стан ринку ресторанних послуг;
- надати загальну характеристику діяльності ресторану «Міміно в Одесі»;
- провести оцінку якості обслуговування в ресторані «Міміно в Одесі»;
- розробити сервісний план для підприємств ресторанного господарства;
- обґрунтувати стратегічні напрями підвищення якості обслуговування в ресторані «Міміно в Одесі».

Об'єктом є процес підвищення якості послуг підприємств ресторанного господарства. Предметом дослідження є сукупність теоретичних та практичних аспектів оцінки якості послуг підприємств ресторанного господарства.

Базою дослідження виступає ресторан «Міміно в Одесі».

У процесі дослідження були використані наступні методи:

- спостереження та порівняння;
- опитування та анкетування;
- аналогії;
- аналізу та синтезу;
- статистичного аналізу, групування та узагальнення даних;
- реєстраційний;
- експертний.

Інформаційну базу дослідження складають закони України, які регламентують правила здійснення підприємницької діяльності в цілому та діяльності підприємств ресторанного господарства зокрема; основні

положення наукових праць вітчизняних і зарубіжних вчених в рамках досліджуваного профілю, статистичні дані Державної служби статистики України, звітна і планова інформація ресторану «Міміно в Одесі», матеріали наукових конференцій, періодичних видань та мережі Інтернет.

Практична значущість отриманих результатів полягає в узагальненні науково-теоретичних підходів і розробці практичних рекомендацій для підвищення якості послуг підприємств ресторанного господарства.

Окремі результати випускної роботи містяться в матеріалах студентської конференції:

Брянська Н. М. Управління якістю послуг підприємств ресторанного господарства / Н. М. Брянська // Туристичний та готельно-ресторанний: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2018 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2018. – С. 437-440.

ВИСНОВКИ

В першому розділі роботи були розглянуті питання, що стосуються визначення основних понять якості на підприємствах сфери послуг, визначені методи оцінки якості послуг на підприємствах ресторанного господарства, охарактеризовано сутність системи управління якістю послуг на підприємствах ресторанного господарства.

У другому розділі роботи проаналізовано сучасний стан ринку ресторанних послуг, наведено загальну характеристику діяльності ресторану «Міміно в Одесі», здійснено оцінку якості обслуговування в ресторані «Міміно в Одесі».

Третій розділ містить рекомендації щодо підвищення якості послуг підприємств ресторанного господарства. Було розроблено сервісний план для підприємств ресторанного господарства та обґрунтовано стратегічні напрями підвищення якості обслуговування в ресторані «Міміно в Одесі».

Таким чином, за результатами аналізу літературних джерел, звітної та статистичної інформації, проведення оцінки якості послуг ресторану «Міміно в Одесі» і власних спостережень можна зробити наступні висновки:

1. Відповідно до міжнародного стандарту ISO 9000, якість – сукупність властивостей і характеристик продукції або послуги, здатних задовольнити обумовлені потреби. Поняття «якість» особливо для послуг, досить важко визначити. Це пов'язано з багатьма моментами, наприклад, складно виробити критерії якості, так як якість в сфері послуг пов'язана з мінливістю, яка залежить від виконавця послуг, його професіоналізму, настрою, стану здоров'я, досвіду та інших факторів, а також від того, як якість сприймається покупцем і споживачем послуги. Важливим є те, що якість послуг підприємств ресторанного господарств передбачає визначається якістю продукту ресторанного господарства та якістю обслуговування.

2. Для оцінки якості послуг підприємств ресторанного господарства можуть використовуватись різні методи. Найбільш розповсюдженими є:

вимірювальний, реєстраційний, обчислювальні, органолептичний, соціологічний, експертний. Також при оцінці якості послуги важливим є ідентифікація моменту виникнення розбіжностей очікуваних критеріїв якості з фактичними. Для визначення таких розбіжностей для підприємств ресторанного господарства доцільним є використання Гар-моделі Зейтгамл, де зображуються причинно-наслідкові зв'язки розбіжностей якості послуг.

3. Важливим завданням для підвищення якості послуг є перехід від окремих і розрізнених заходів до комплексного розгляду проблеми з урахуванням економічних, організаційно-технічних і соціально-психологічних факторів. Системний підхід до проблеми підвищення якості отримав назву «управління якістю». Сучасним підходом до формування системи управління якістю є метод загального управління якістю (TQM). Головна ідея TQM полягає в тому, що підприємство повинне працювати не тільки над якістю продукції, але й над якістю організації роботи в компанії, включаючи роботу персоналу.

4. Важливим завданням побудови системи управління якістю на підприємствах ресторанного господарства є формування відповідної культури обслуговування. Культура обслуговування – це організаційна культура, спрямована на обслуговування клієнтів на основі вироблення певних правил, процедур, практичних навичок і умінь. Основними складовими культури обслуговування є: безпека і екологічність при обслуговуванні; естетика інтер'єру, створення комфортних умов обслуговування; знання та дотримання персоналом протоколу і естетичних норм обслуговування; знання основних правил сервірування столу.

5. Ресторанний бізнес є сферою діяльності, дуже чутливою до змін економічного клімату навіть за відносно стабільної економіки, а в разі виникнення кризи він зазнає значних утрат. За статистичними даними, стан ринку ресторанного бізнесу є досить нестабільним в Україні, що відбивається на негативній динаміці багатьох показників його функціонування. Із 2003 по 2016 р. спостерігається значне зниження загальної кількості підприємств

ресторанного господарства – майже на 20,6%. Експерти відзначають, що за час кризи прибуток ресторанів в Україні знизився на 30%. Забезпеченість населення України закладами ресторанного господарства приблизно у чотири-дев'ять разів менше за світову практику. Так, у світовій практиці на один заклад ресторанного господарства припадає 477 жителів, тоді як в Україні на початок 2016 р. – 2 215 осіб.

6. В Україні діяльність у сфері ресторанного господарства здійснюють як підприємства ресторанного господарства (за КВЕД), так і підприємства різних видів діяльності, структурними підрозділами яких є заклади ресторанного господарства. У цілому підприємства – суб'єкти підприємництва ресторанного господарства (тобто сукупність підприємств – юридичних осіб і фізичних осіб - підприємців), що діють та розвиваються в Україні, згідно з офіційними даними Державної служби статистики, за своїм розмірами є переважно малими.

7. В Одеському регіоні спостерігається негативна тенденція щодо зменшення кількості практично всіх закладів ресторанного господарства. З 2014 по 2016 рр. кількість закладів ресторанного господарства в Одеській області знизилась з 920 до 700 (на 23,9 %). При цьому кількість посадкових місць в закладах ресторанного господарства скоротилася лише на 14,6 %, що призвело до відносного укрупнення закладів, що залишилися працювати на ринку ресторанних послуг. Середня кількість місць на 1 заклад ресторанного господарства збільшилася з 60 до 67. Кількість закладів ресторанного господарства у містах та селищах міського типу в загальній кількості закладів ресторанного господарства області збільшилася за три роки з 88 до 92,7 % за рахунок більш інтенсивного закриття закладів ресторанного господарства у сільській місцевості.

8. В роботі проаналізовано діяльність ресторану «Міміно в Одесі». Підприємство працює на ринку м. Одеси з 2006 році. «Міміно в Одесі» - це ресторан національної грузинської кухні. Ресторан розрахований на 130 посадочних місць. На основі експертної оцінки та відгуків на платформі

Tripadviser було визначено ринкове положення закладу та виділені основні конкуренти. Як показали розрахунки, найбільш близькими конкурентами підприємства «Міміно в Одесі» є ресторани «Хінкальня» і «Джонджолі». Ресторан «Міміно в Одесі» поступається основним конкурентам за показниками ринкової частки, за рахунок недостатньо відомого бренду та відсутністю дієвої реклами. Перевагами ресторану «Міміно в Одесі» є постійний кадровий склад, гнучка цінова політика і можливість отримання знижок, широкий асортимент послуг.

9. У роботі було здійснено оцінку якості обслуговування в ресторані «Міміно в Одесі». Для цього було проаналізовано результати контрольного листа скарг на якість обслуговування. Було виявлено, що найбільше число скарг пов'язані з некомпетентністю персоналу і культурою обслуговування на підприємстві. Також було здійснено оцінку якості обслуговування на основі інтегрального показника за методом побудови радара якості. За цією методикою нормативний коефіцієнт якості становить 0,77, фактичний – 0,69, тобто можна зробити висновок, що якість обслуговування на підприємстві «Міміно в Одесі» нижче нормативного рівня, тобто існує можливість його підвищення. Також для оцінки якості обслуговування в ресторані «Міміно в Одесі» було використано модель «Будинок якості». Ця модель включає кілька взаємопов'язаних таблиць, які дозволяють оцінити одночасно думки споживачів щодо пропонованої послуги, технічні характеристики, оцінити конкурентів і встановити взаємозв'язок між виявленими показниками. Модель «Будинок якості» показала, що для ресторану «Міміно в Одесі» найбільш істотними критеріями якості є рівень кваліфікації персоналу контактної зони, дотримання технології приготування страв, а також підтримання на належному рівні зовнішнього і внутрішнього стану закладу.

10. Для забезпечення високої якості послуг підприємств ресторанного господарства необхідним є розробка та впровадження у діяльність закладів харчування сервісного плану. Наявність сервісного плану дозволяє здійснювати оцінку, контроль, а також прогнозування якості обслуговування

на конкретному підприємстві ресторанного господарства. У роботі розроблено загальний вигляд сервісного плану, що представляє собою послідовні й логічно обґрунтовані операції, які можуть застосовуватись будь-яким підприємством ресторанного господарства.

11. У роботі обґрунтовано стратегічні напрями підвищення якості обслуговування у ресторані «Міміно в Одесі». Для цього було розроблено і охарактеризовано складові елементи універсальної системи сервіс-менеджменту для досліджуваного ресторану. Для реалізації стратегічних напрямів підвищення якості обслуговування в ресторані «Міміно в Одесі» запропоновано здійснити автоматизацію процесу обслуговування клієнтів, реалізувати заходи, пов'язані з поліпшенням інтер'єру та екстер'єру закладу, розширити асортимент додаткових послуг. Економічні витрати на додаткові капіталовкладення ресторану «Міміно в Одесі» складуть 78835 грн. Термін окупності проекту за проведеними розрахунками економічного ефекту складатиме 143 дні, а економічна ефективність дорівнюватиме 114365 грн.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України «Про захист прав споживачів». Постанова Верховної Ради України від 01.12.2005 р. № 3161–IV.
2. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995р. N 324/95-ВР з редакціями.
3. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. – Київ: Держстандарт України, 2004. – 24 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: \www/URL:http://text.normativ.ua/doc2728.php
4. ДСТУ ISO 9000-01. Система управління якістю. Принципи та поняття. – К.: Держстандарт України, 2001.
5. ДСТУ ISO 9001-01. Система управління якістю. Вимоги. – К.: Держстандарт України, 2001.
6. ДСТУ ISO 9004-01. Система управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. – К.: Держстандарт України, 2001.
7. ISO 8402:1994. Управление качеством и обеспечение качества. Словарь. – Международная организация по стандартизации, 1994. – 15 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: \www/URL:http://gostbank.metaltorg.ru/data/norms_/isj/2.pdf
8. Аносова М.М., Кучер Л.С. Организация производства на предприятиях общественного питания. – М., 2002. – 483 с.
9. Анурова Н. Персонал в ресторане. Как создать профессиональную команду. – М.: Перспектива, 2005. – 218 с.
10. Богушева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров. Ростов-на-Дону: Феникс, 2002. – 357 с.
11. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме / Л.В. Баумгартен. – М.: Академия, 2010. – 304 с.
12. Бедрадіна Г.К., Герасіменко В.Г. Методика аналізу якості обслуговування споживачів на туристичному підприємстві / В.Г.

- Герасименко, А.К. Бедрадина / Научно-практический журнал «Экономика Крыма». - 2010. - № 1(30) - С. 178-183.
13. Бедрадина Г.К. Сучасні підходи до оцінювання якості послуг підприємств туризму // Науковий вісник. Одеський державний економічний університет. Всеукраїнська асоціація молодих науковців. - Науки: економіка, політологія, історія. - 2011. - № 20(145). - С.50-59.
14. Босовська М.В. Формування систем управління якістю на засадах системного підходу / М.В. Босовська // Економічний простір: зб. наук. пр. - № 44/ 1. – Дніпропетровськ: пдаба., 2010. – С.182-188.
15. Брянська Н. М. Управління якістю послуг підприємств ресторанного господарства / Н. М. Брянська // Туристичний та готельно-ресторанний: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2018 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2018. – С. 437-440.
16. Герасименко В. Г. Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку: монографія / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов [та інші]. – Одеса: Астропринт, 2013. – 304 с.
17. Горбашко Е.А. Управление качеством: Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2008. – 384 с.
18. Гура О.Л. Підприємницька діяльність у сфері ресторанного господарства / О.Л. Гура / Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії. – Випуск 2-1 (08). – 2017. – С. 97-100.
19. Давиденко І.В. Сучасні напрями стратегічного управління туристичним підприємством // Економічні студії. Науково-практичний журнал. – Львів: Львівська економічна фундація, 2017.- №2 (15) – С. 23-27.
20. Давиденко І.В., Ушатова А.В. Питання визначення якості готельних послуг / І.В. Давиденко, А.В. Ушатова // Світові тенденції та перспективи розвитку фінансової системи: матеріали Міжнародної

- науково-практичної конференції. – Дніпро.: НО «Перспектива», 2017. – Ч. 1. – С. 78-81.
21. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х. : ХНАМГ, 2012. – 414 с.
22. Державна служби статистики України. Офіційний сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>
23. Заклади ресторанного господарства. Класифікація: ДСТУ 4281:2004. – [Чинний від 2004-07-01]. – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 16 с.
24. Зверяков М. І. У пошуках виходу з кризи / М. І. Зверяков // Економіка України. – 2013. – №8. – С. 4–22.
25. Звітність планова, бухгалтерська та статистична ресторану «Міміно в Одесі» за 2016-2017 рр.
26. Зіміна Г. К.. Стандартизація систем управління якістю згідно стандартів серії ISO 9000:2000. — К.: Школа Адміністративного Управління Зіміної, 2003. - 256с.
27. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебное пособие / Н.И. Кабушкин. – М.: КНОРУС, 2013. – 416 с.
28. Кравченко О.М. Критерії оцінки і забезпечення ефективності роботи підприємств громадського харчування / І.І. Соколи, О.М. Кравченко // Зб. матер. III МНП Інтернет-конференції «Проблеми ринку і розвитку регіонів України в 21 сторіччі», (16 – 18 травня 2012 р.). – Одеса: ОНПУ, 2012. – С. 79 – 80.
29. Кравченко О.М. Совершенствование механизмов государственного регулирования ресторанного хозяйства в Украине / И.И. Соколы, О.М. Кравченко // Buletinul Stiintific al Universitatii de Stat «Bogdan Petriceicu Hasdeu» din Cagul» (editie semestrială) : seria Stiinte Economice. – Republica Moldova, Cagul: Tipografia «Centrografic» SRL, 2015. – № 1 (13). – С. 123 – 133.

30. Кравченко О.М. Удосконалення системи оподаткування ресторанного господарства України [Електронний ресурс] / О.М. Кравченко // Глобальні та національні проблемі економіки (Миколаївський національний університет ім.В.О. Сухомлинського). – Миколаїв: МНУ, 2015. – Вип. 5. – С. 165 – 170. – Режим доступу до журн.: <http://globalnational.in.ua/issue-5-2015/13-vipusk-5-traven-2015-r/773-kravchenko-o-m-udoskonalennya-sistemi-opodatkuvannya-restorannogo-gospodarstva-ukrajini>.
31. Кристофер Энертон-Томас Ресторанный бизнес. – М., «Росконсульт», 2003. – 450с.
32. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підручник / М. П. Мальська, О.М. Гаталяк, Н.М. Ганич. – К.: Центр учб. л-ри, 2013. – 304 с.
33. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: навч. посіб. / Г.Б. Мунін, Ю.О. Карягін, Х.Й. Роглев та ін. К., 2008. – 328 с.
34. Менеджмент систем качества: Учеб. пособие /М. Г. Круглов, С.К. Сергеев, В.А. Такташов и др. – М.: ИПК Издательство стандартов, 2003. – 368 с.
35. Оливко О.А. Оцінка якості комплексного туристичного продукту. – Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. – Київ: КНТЕУ, 2015. – № 2(100). – С. 58-63.
36. Офіційний сайт «TripAdvisor» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.tripadvisor.ru/>
37. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства. – М.: Экономика, 2000. – 182 с.
38. П'ятницька Г.Т., Найдюк В.С. Сучасні тренди розвитку ресторанного господарства в Україні / Г.Т.П'ятницька, В.С. Найдюк / Економіка та держава. - №9. – 2017. – С. 66-73.

39. Ресторанный бизнес: провал – 2014, прогнозы – 2015 // Акцент [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://fbc.net.ua/video/11437>
40. Решетняк Е. Современные методы управления предприятием сферы услуг. – Х.: Фактор, 2008. – 544 с.
41. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: монографія / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Новак. – К.: КНТЕУ, 2006. – 234с.
42. Усов В.В. Организация обслуживания в ресторане. – М.: Издательский центр «Академия», 2002. – 416 с.
43. Чайка І.І. За якими системами якості майбутнє? //Методи менеджмента якості. – 2010. – №7. – С. 8-19.
44. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник. К.: Знання, 2007. – 457 с.
45. Шикіна О. В. Діагностика інноваційної діяльності України / О. В. Шикіна // Проблеми формування та розвитку інноваційної інфраструктури: виклики постіндустріальної економіки: матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції (м. Львів, 18–19 травня 2017 р.). – Львів: Львівська політехніка, 2017. – С. 889-890.
46. Шелегеда Б.Г. Управление качеством продукции в общественном питании.- М.: Экономика, 1982. – 429 с.
47. Эванс Дж. Р. Управление качеством: Учебное пособие для студентов вузов / Дж. Р. Эванс; Пер. с англ. под. ред. Э. М. Короткова. –М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007.- 367 с.
48. James R. Evans, William M. Lindsay. The management and control of quality / James R. Evans, William M. Lindsay. – 5ed. – South – Western, a division of Tomson Learning, 2002. – P.838.
49. Parasuraman, A. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality / A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry // Journal of retailing. – 1988. – Vol. 64 (1) Spring. – P. 12–40.