

ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МОРСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Навчально-науковий інститут інформаційних технологій та інноваційного підприємництва

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Допущено до захисту
Завідувачка кафедри

_____2026 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

на тему: «ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ В
РЕСТОРАНІ "РОСТЕРІ"»

Виконавець

Цюрупа Анастасія Віталіївна,
здобувачка спеціальності 242 «Туризм»
ОП «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес»

Науковий керівник:

к.геогр.н, доцент
Кирнасівська Наталія Василівна

Одеса – 2026

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

Навчально-науковий інститут інформаційних технологій та інноваційного підприємництва

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Освітній рівень: перший (бакалаврський)

Спеціальність: 242 «Туризм»

Освітня програма: «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувачка кафедри _____

(підпис)

_____ (дата)

**З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ БАКАЛАВРА
Цюрупі Анастасії Віталіївни**

- 1. Тема роботи** «Дослідження якості обслуговування в ресторані "Ростері"», науковий керівник роботи: к.геогр.н., доцент Кирнасівська Наталія Василівна затверджені наказом вищого навчального закладу від ____ № _____
Термін здачі здобувачкою закінченої роботи - _____

2. Вихідні дані до роботи:

Статутні та ідентифікаційні дані ТОВ «The Roastery by Odesa»; фінансові та операційні показники діяльності ресторану «Ростері» за 2022–2025 роки; статистичні дані платформ зворотного зв'язку (Google Maps, TripAdvisor, Restaurant Guru, Wanderlog, Foursquare, Instagram); нормативно-правові акти, підручники, монографії вітчизняних та зарубіжних авторів з менеджменту гостинності та ресторанного сервісу, наукові статті у періодичних виданнях, джерела Інтернет.

3. Зміст роботи (перелік питань, які потрібно розробити).

Дослідити поняття та складові якості обслуговування у сфері ресторанного господарства; визначити сутність очікувань та задоволеності споживачів; визначити методи їх оцінки; надати загальну характеристику ресторану «Ростері» м. Одеси; проаналізувати організацію процесу обслуговування; провести комплексну оцінку очікувань і фактичної задоволеності клієнтів ресторану; виявлені проблеми та слабкі сторони обслуговування; розробити заходи щодо покращення якості обслуговування; оцінити ефективність запропонованих заходів.

- 4. Перелік графічного матеріалу:** Порівняльні діаграми очікуваних та реальних оцінок якості обслуговування в ресторані за складовими сервісу (модель SERVQUAL); графічні тренди фінансового відновлення закладу; візуальні скріншоти контент-аналізу платформ зворотного зв'язку (Google Maps, TripAdvisor) та ілюстрації інтерактивної взаємодії бренду з аудиторією в Instagram; структурно-логічна схема трирівневої програми лояльності на базі CRM-інструментів та календарний графік поетапного впровадження сервісних покращень.

5. Дата видачі завдання:

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів виконання роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1	Затвердження плану роботи		
2	Складання бібліографії		
3	Подання науковому керівнику: Розділ 1		
	Розділ 2		
	Розділ 3		
4	Здача закінченої роботи на кафедрі		
5	Захист роботи на кафедрі (малий захист)		

Здобувачка

(підпис)

Анастасія ЦЮРУПА

Науковий керівник

(підпис)

Наталія КИРНАСІВСЬКА

Рішення комісії про попередній (малий) захист кваліфікаційної роботи бакалавра від

Члени комісії:

1.

(науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали)

(підпис)

2.

(науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали)

(підпис)

3.

(науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали)

(підпис)

Віза завідувачки кафедри:

(ПІП)

(підпис)

(дата)