

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: **«ОБГРУНТУВАННЯ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ
ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ
ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА (НА
ПРИКЛАДІ «ОБЛАКА»»**

Виконавець

Полонка Софія Євгенівна,
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: «Туризм та готельно-ресторанний бізнес»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувачка кафедри _____

(підпис)

_____ (дата)

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ БАКАЛАВРА
Полонко Софії Євгенівні

1. Тема роботи «Обґрунтування удосконалення системи обслуговування та підвищення ефективності діяльності закладу ресторанного господарства (на прикладі "Облака")»

Науковий керівник роботи: доц. Кирнасівська Наталія Василівна

затверджені наказом вищого навчального закладу від _____ № _____

Термін здачі здобувачкою закінченої роботи - _____

2. Вихідні дані до роботи:

наукові публікації та статті, нормативно-правова база, статистична інформація, дані з підприємства «Облака», інтернет ресурси.

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

проаналізувати сутність, функції та значення системи обслуговування в сучасному ресторанному бізнесі; дослідити критерії та показники оцінки економічної ефективності діяльності підприємств громадського харчування; виявити сучасні тенденції та технології підвищення якості ресторанного сервісу; надати загальну характеристику та проаналізувати кадровий склад ресторану «Облака»; здійснити організаційно-економічну характеристику та проаналізувати структуру управління закладом; оцінити якість обслуговування та рівень конкурентоспроможності ресторану «Облака» на ринку послуг; розробити пропозиції щодо вдосконалення технології та стандартів обслуговування клієнтів; надати економічне обґрунтування запропонованих заходів та розрахувати їх ефективність

4. Перелік графічного матеріалу: функціональна структура системи обслуговування закладу ресторанного господарства; ієрархічна піраміда показників економічної ефективності ресторанного підприємства; алгоритм проведення ABC-аналізу меню ресторанного закладу; технологічна архітектура цифрового обслуговування сучасного ресторану; організаційна структура ресторану «Облака»; розподіл персоналу ресторану «Облака» за віком та стажем роботи за 2025 р.; розподіл персоналу ресторану «Облака» за стажем роботи за 2025 р.; схема управлінських процесів та прийняття рішень у ресторані «Облака»; динаміка товарообороту та чистого прибутку ресторану «Облака» за 2023–2025 рр.; SWOT-аналіз ресторану «Облака»; модель SERVQUAL у застосуванні до оцінки якості обслуговування ресторану «Облака»; воронка лояльності та результати NPS-опитування гостей ресторану «Облака»; модель оцінки конкурентоспроможності ресторану «Облака» на ринку Одеси; структура та динаміка відповідей

респондентів; система напрямів удосконалення обслуговування ресторану «Облака»; кар'єрна карта персоналу контактної зони ресторану «Облака»; схема технологічного забезпечення обслуговування ресторану «Облака»; порівняльний аналіз базового сценарію та сценарію реформ для ресторану «Облака»; дорожня карта реалізації заходів удосконалення ресторану «Облака» за 2026–2027 рр.

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)

Софія ПОЛОНКА

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)