

УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ

**КАФЕДРА АНГЛОМОВНОЇ ПРИКЛАДНОЇ ЛІНГВІСТИКИ
ТА МЕТОДИКИ НАВЧАННЯ ІНОЗЕМНИХ МОВ**

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему:

***«Використання текстової аналітики для
моніторингу рівня якості ресторанних послуг»***

Виконав: здобувач 2 курсу
групи ФЛпл-19м
Спеціальності 035 Філологія:
Прикладна лінгвістика
Сотнікова Данила Дмитровича
Керівник: Різун Н.О.
Кандидат технічних наук, доцент

**м. Дніпро
2021**

АНОТАЦІЯ

Сотніков Д.Д. - Використання текстової аналітики для моніторингу рівня якості ресторанних послуг.

Головною задачею кваліфікаційної роботи буде розробка порівняльного аналізу трьох закладів загального харчування. Під час аналізу потрібно бути дізнатися настрої клієнтів щодо кожного із закладів та більш детальні проаналізувати 4 теми, що досить добре висвітлюють сильні та проблемні сторони закладів.

Аналіз буде проводитися за допомогою коментарів, що були залишені на одному із популярних сайтів.

Ключові слова: порівняльний аналіз, Opinion mining, сентимент аналіз, текстова аналітика.

SUMMARY

Sotnikov D.D. - Using textual analytics for monitoring the quality level of restaurant services.

The main task of the qualification work will be the development of a comparative analysis of three institutions of public catering. During the analysis, it will be necessary to find out the attitudes of customers for each of the institutions and to analyze in more detail 4 topics that are very good at highlighting the strengths and weaknesses of the institutions.

The analysis will be conducted with the help of comments posted on one of the popular websites.

Keywords: comparative analysis, Opinion mining, sentiment analysis, text analytics.

ЗМІСТ

ВСТУП	
РОЗДІЛ І АНАЛІЗ ТОНАЛЬНОСТІ ТЕКСТУ	
1.1 Види і методи тональності тексту (Opinion mining).....	
1.2 Програми та платформи Opinion mining.....	
1.3 Висновок	
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ СЕНТИМЕНТУ	
2.1 Sentimental analysis – концепція та словники.....	
2.2 Sentiment analysis і topic modeling	
2.3 Висновок	
РОЗДІЛ 3 АНАЛІЗ ДУМОК КЛІЄНТІВ ПРО РІВЕНЬ СЕРВІСУ В РЕСТОРАНАХ	
3.1 Постановка завдання та опис вихідних даних	
3.2 Аналіз основних тем, що обговорюються клієнтами ресторанів.....	
3.3 Аналіз настроїв клієнтів ресторанів.....	
3.4. Порівняльна характеристика рівня сервісу очима клієнтів ресторанів	
3.5 Висновок	
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ	
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	