

УНІВЕРСИТЕТ імені АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ

КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
БАКАЛАВРА на
тему:
«УДОСКОНАЛЕННЯ ФОРМ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ
У РЕСТОРАННИХ ПІДПРИЄМСТВАХ»
за матеріалами ресторанного закладу «ГОСТІ»

Виконала: здобувачка 4 курсу, групи ГРС-22

Спеціальності

241 «Готельно-ресторанна справа»

Дзигар С.Д.

Керівник Захарова Світлана Геннадіївна

канд.держ.упр., доцент

Дніпро 2026

АНОТАЦІЯ

Дзигар С. Д. Удосконалення форм обслуговування клієнтів у ресторанних підприємствах

У кваліфікаційній роботі досліджено організацію процесу обслуговування клієнтів у ресторанному підприємстві «ГОСТІ» в умовах сучасного конкурентного середовища. Розглянуто теоретичні основи сервісу в ресторанному господарстві, зокрема сутність, форми та методи обслуговування, а також сучасні тенденції розвитку ресторанного сервісу, серед яких персоналізація, цифровізація та формування клієнтського досвіду.

Проведено аналіз діяльності закладу «ГОСТІ», включаючи організацію обслуговування, роботу персоналу, рівень сервісу та задоволеність гостей. Застосовано інструменти стратегічного аналізу, зокрема SWOT-аналіз, а також досліджено клієнтський шлях за допомогою Customer Journey Map (CJM), що дозволило виявити ключові точки контакту, проблемні зони та можливості для покращення сервісу.

Особливу увагу приділено взаємозв'язку персоналізації обслуговування та цифрових інструментів, включаючи CRM-системи, програми лояльності та онлайн-комунікацію з клієнтами. У роботі запропоновано практичні заходи щодо удосконалення форм обслуговування, зокрема впровадження гнучких стандартів сервісу, посилення персоналізації обслуговування з урахуванням індивідуальних потреб клієнтів, оптимізацію роботи персоналу, підвищення швидкості та якості обслуговування, а також активне використання цифрових рішень для формування позитивного клієнтського досвіду та зміцнення лояльності споживачів.

Реалізація запропонованих рекомендацій сприятиме підвищенню рівня задоволеності гостей, формуванню лояльності та зміцненню конкурентних позицій ресторанного підприємства.

Ключові слова: бар-кальяна «Гості», обслуговування клієнтів, ресторанний сервіс, персоналізація, цифровізація, CRM, Customer Journey Map, SWOT-аналіз.

SUMMARY

Dzyhar S. D. Improvement of customer service forms in restaurant enterprises

The bachelor's thesis examines the organization of customer service in the restaurant enterprise «GOSTI» in the context of a highly competitive market environment. The study covers the theoretical foundations of service in the hospitality industry, including the essence, forms, and methods of customer service, as well as current trends such as personalization, digitalization, and customer experience management.

The research includes an analysis of the restaurant's operations, focusing on service organization, staff performance, service quality, and customer satisfaction. Strategic analysis tools were applied, including SWOT analysis, and the Customer Journey Map (CJM) was used to identify key touchpoints, problem areas, and opportunities for service improvement.

Special attention is given to the relationship between personalization and digital technologies, including CRM systems, loyalty programs, and online communication channels. Based on the findings, practical recommendations were developed, such as implementing flexible service standards, enhancing personalization, improving staff performance, and integrating digital tools to optimize service processes.

The implementation of these measures will contribute to increased customer satisfaction, stronger customer loyalty, and improved competitive positioning of the restaurant enterprise.

Keywords: hookah bar Gosti, customer service, restaurant service, personalization, digitalization, CRM, Customer Journey Map, SWOT analysis.

ЗМІСТ

ЗАВДАННЯ.....	2
ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ У РЕСТОРАННИХ ПІДПРИЄМСТВАХ.....	11
1.1. Сутність, особливості та роль процесу обслуговування в закладах ресторанного господарства.....	11
1.2. Форми, методи та організаційні моделі обслуговування в закладах ресторанного господарства.....	18
1.3. Глобальні тенденції у сфері ресторанного сервісу: персоналізація, цифровізація та створення унікального клієнтського досвіду.....	24
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ РЕСТОРАННОГО ПІДПРИЄМСТВА «ГОСТІ».....	33
2.1. Загальна характеристика ресторанного господарства «ГОСТІ».....	33
2.2. Організація та якість обслуговування в закладі: форми, персонал, стандарти.....	41
2.3. Конкурентоспроможність та оцінка задоволеності гостей.....	51
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ФОРМ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ РЕСТОРАННОГО ПІДПРИЄМСТВА «ГОСТІ».....	57
3.1. Системні заходи з удосконалення сервісу: підготовка персоналу та оптимізація стандартів обслуговування.....	57
3.2. Впровадження сервіс-дизайну, цифрових технологій та CRM-рішень у систему обслуговування.....	62
3.3. Оцінка очікуваних результатів запропонованих змін та аналіз можливих ризиків.....	67
ВИСНОВКИ.....	73
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	76
ДОДАТКИ.....	80
Додаток А.....	80
Додаток Б.....	83
Додаток В.....	87
Додаток Г.....	88
Додаток Д.....	89