



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ,
МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ

ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ
імені Михайла Туган-Барановського

Техніка та технологія харчових виробництв

Збірник тез студентських наукових праць

Випуск 8

Донецьк
ДонНУЕТ
2012

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ
ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ
імені МИХАЙЛА ТУГАН-БАРАНОВСЬКОГО

ТЕХНІКА ТА ТЕХНОЛОГІЯ ХАРЧОВИХ ВИРОБНИЦТВ

Збірник тез студентських наукових праць
(технічна серія)

Випуск 8

ДонНУЕТ
Донецьк
2012

УДК 663/664(05)
ББК 36я5
Т 38

Колектив авторів

Техніка та технологія харчових виробництв: зб. тез студ. наук. пр. (технічна серія) / Голов. ред. А.А. Садеков. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2012. – Вип. 8. – 354 с.

Видається з 2008 р.

Виходить два рази на рік

Редакційна колегія:

| | |
|---|------------------------------------|
| Садеков А.А., д-р екон. наук (голов. ред.); | Заплетніков І.М., д-р техн. наук; |
| Сукманов В.О., д-р техн. наук (відп. ред.); | Михайлов О.М., д-р техн. наук; |
| Гладка А.Д., канд. техн. наук (заст. відп. ред.); | Пересічний А.М., д-р техн. наук; |
| Єрьюменко Д.О., канд. техн. наук (відп. секр.); | Поперечний А.М., д-р техн. наук; |
| Гніщевич В.А., д-р техн. наук; | Топольник В.Г., д-р техн. наук; |
| Горін О.М., д-р техн. наук; | Щетініна О.К., д-р фіз.-мат. наук; |
| Дмитрук О.Ф., д-р хім. наук; | Льдірова С.К., канд. техн. наук; |
| | Коршунова Г.Ф., канд. техн. наук |

Адреса редакційної колегії збірника:
83050, м. Донецьк, вул. Щорса, 31

УДК 663/664(05)
ББК 36я5

© Колектив авторів, 2012
© Донецький національний університет економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського, 2012

Сіренко Є.О.
Науковий керівник
Кузьмін О.В., канд. техн. наук
Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

РОЗРОБКА СИСТЕМИ ХАРАКТЕРИСТИК ДЛЯ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Якість - це сукупність властивостей та характеристик продукту або послуги, які надають йому здатність задовольняти обумовлені або передбачувані потреби. Методи оцінки якості послуг ґрунтуються на вивченні споживчих переваг та очікувань отриманого сервісу.

Вивченням оцінки якісного сервісу можуть займатися наступні групи осіб: наявні клієнти компанії; співробітники; внутрішні споживачі інформації про якість послуг.

Складність оцінки якісних параметрів багато в чому викликана труднощами формалізації, узагальнення та аналізу критеріїв оцінки, а також визначення методів їх вимірювання.

Існує багато різних методів пошуку та збору даних про очікування споживача, кожен з яких має свої переваги та недоліки. До них відносять статистичні, кваліметричні та соціологічні методи. Для отримання більш повної картини потрібно обов'язково використовувати цілий комплекс переваг кожної з методик, із урахуванням можливих особливостей при їх застосуванні.

Більшістю підприємств якість ресторанних послуг визначається за допомогою соціологічних методів оцінки якості. При цьому збір інформації від споживачів здійснюється різними засобами: усне опитування; розповсюдження анкет-запитальників; організація виставок-продажів, конференцій, аукціонів. На сьогодні найбільш популярним є анкетування.

Найчастіше якість послуг вимірюють за допомогою кваліметричних методів із застосуванням комплексно-кількісної оцінки. Застосування цієї методики оцінки якості обслуговування у готельно-ресторанних комплексах передбачає наявність таких показників:

- оцінка «оточуючого середовища» послуг (інтер'єр, затишок, дизайн будівлі, рекламні вивіски, рівень безпеки, тощо);
- якість інформаційного забезпечення клієнтів;
- рівень сервісу (кваліфікація персоналу, якість страв та інше);
- загальна оцінка від клієнтів та їх претензії.

Таким чином, для розробки системи характеристик оцінки якості послуг готельно-ресторанних комплексів необхідно застосовувати методики вимірювання та будь-які аналітичні моделі, або програмне забезпечення для проведення випробувань оцінки досвіду персоналу, аналізу основних побажань клієнтів та перетворення результатів вимірювань у комплексно-кількісну оцінку якості.