**Сусол Наталія Ярославівна. Науково-технічні засади вдосконалення нормативного забезпечення якості послуг закладів ресторанного господарства : Дис... канд. наук: 05.01.02 - 2008.**

**Сусол Н.Я. Науково–технічні засади вдосконалення нормативного забезпечення якості послуг закладів ресторанного господарства. – Рукопис.**

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата технічних наук за спеціальністю 05.01.02- стандартизація, сертифікація та метрологічне забезпечення.

Національний університет ”Львівська політехніка”, Львів - 2008.

Дисертаційна робота присвячена вирішенню питань вдосконалення нормативного забезпечення якості послуг закладів ресторанного господарства для підвищення результативності в поліпшенні рівня сервісу та задоволеності споживчих потреб.

Досліджено положення нормативних документів у галузі ресторанного господарства, за результатами внесено зміни та доповнення до загальних вимог до послуг та структурно-функціональних параметрів закладів. Розроблено модель формування вимог споживачів до послуг, яка встановлює етапи формування вимог, відповідні методи і способи їх визначення, а також фактори впливу. Поетапне та неперервне визначення потреб та очікувань споживачів на основі моделі дозволяє підвищувати здатність закладу задовольняти вимоги у послідовний, систематичний та чутливий до реагування спосіб, сприяючи задоволеності споживачів. Розроблено експертно-соціологічний метод і критерії оцінювання якості послуг, які дозволяють отримати адекватні результати оцінювання якості наданих послуг ресторанного господарства та визначити зауваження і пропозиції щодо їх поліпшення. Апробацію методу виконано під час дослідження якості наданих послуг групи ресторанів у м. Львові.

Запропоновано модель вдосконалення системи обслуговування в повносервісних закладах ресторанного господарства для забезпечення високого рівня сервісу. Розроблено структуру внутрішньої системи контролю забезпечення якості послуг закладів ресторанного господарства, яка встановлює етапи та методи оперативного контролю і дає змогу запобігти невідповідностям та усунути їхні причини. Призначена для практичного застосування в усіх типах закладів ресторанного господарства.