

УДК 657

Лугінець М.Г.¹, Червоний В.М.²

¹ студ. гр. УГР-31, ХНУ ім. В.Н. Каразіна, м. Харків

² канд. тех. наук, доцент ХНУ ім. В.Н. Каразіна, м. Харків

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНО-
РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ**

Готельно-ресторанний бізнес в Україні стає однією з найбільш динамічних і пріоритетних сфер економічної діяльності, особливо в умовах глибоких соціально-економічних трансформацій. Цей сектор відчуває вплив економічних реформ, приватизації та криз, але, незважаючи на всі виклики, він демонструє стійку тенденцію до зростання. Це підкреслює важливість ефективного управління якістю як ключового чинника успішної діяльності підприємств [2].

Готельно-ресторанний бізнес характеризується високим рівнем конкуренції, і основними умовами його ефективного функціонування є максимальне задоволення потреб споживачів. Вимоги до рівня обслуговування постійно зростають. Висока культура обслуговування не тільки підвищує імідж закладу, але й є ефективним інструментом для залучення нових клієнтів. Дослідження показують, що для багатьох компаній поліпшення якості сервісу є більш ефективним способом збільшення обсягу продажів і прибутку, ніж традиційний маркетинг [2].

Згідно з визначенням Міжнародної організації з стандартизації (ISO), якість – це сукупність властивостей і характеристик продукту, які здатні задовольнити обумовлені або передбачувані потреби. Відповідно до Держстандарту, якість продукції визначається як сукупність властивостей, що забезпечують її придатність для задоволення певних потреб. Система управління якістю може стати потужним інструментом конкурентоспроможності, оскільки її ефективність проявляється через показники якості продукції, обсяги виробництва та прибуток [1].

Якість обслуговування в готельно-ресторанних закладах повинна відповідати встановленим стандартам та нормативам. Для цього керівництво повинно постійно контролювати якість надання послуг і забезпечувати навчання персоналу. Програма навчання повинна включати розвиток професійних навичок, вміння вирішувати конфлікти, комунікацію та самовпевненість. Тренінги та моделювання різних ситуацій є важливими для

покращення якості сервісу. Крім того, матеріальне заохочення обслуговуючого персоналу також є важливим елементом у системі управління якістю [3].

Сьогоднішні реалії функціонування підприємств індустрії гостинності вимагають адаптації до нових умов, які визначають їх ефективність та конкурентоспроможність. Це включає сервісизацію економіки, глобалізацію, персоніфікацію обслуговування та впровадження інноваційних технологій. Наприклад, розвиток мобільного маркетингу та використання нових технологій, таких як роботизована техніка, можуть суттєво підвищити рівень обслуговування та задовольнити потреби споживачів. Управління якістю повинно включати стратегічні та тактичні методи для подолання кризових ситуацій [4].

Виходячи з вищезазначеного, управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі є невід'ємною складовою стратегії підвищення конкурентоспроможності. Стандартизація процесів, навчання персоналу та впровадження інноваційних рішень сприяють поліпшенню якості послуг, що, в свою чергу, підвищує задоволеність споживачів. Для досягнення успіху необхідно постійно аналізувати якість обслуговування та адаптуватися до змінюваних умов ринку.

Список використаних джерел:

1. Лузан І. В. Система управління якістю як фактор підвищення конкурентоспроможності підприємства [Електронний ресурс] / Лузан І. В., Луценко І. С. *Актуальні проблеми економіки та управління : збірник наукових праць молодих вчених*. 2012. Вип. 6. URL : <https://ela.kpi.ua/handle/123456789/22620>
2. Томаля Т. С. Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі / Т. С. Томаля, Я. І. Щипанова. // *Економіка. Управління. Інновації. Серія : Економічні науки*. 2014. № 2. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui_2014_2_56

3. Романовська О. Л. Удосконалення систем управління якістю у закладах готельного та ресторанного бізнесу країни / О. Л. Романовська, І.П. Данилюк // *Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. Економічні науки*. 2016. Вип. 3 – 4. С. 169–179.

4. Поворознюк І. М. Управління якістю послуг на підприємствах індустрії гостинності під час кризи / І. М. Поворознюк. *Економіка та суспільство*. 2022. Вип. 42. С. 5. URL : <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1656/1593>