

УДК 338.48

Хомутов В.О.

студент гр. МТЕ-432м

Національний університет «Запорізька політехніка»

м. Запоріжжя, Україна

наук. кер. – к.е.н., доцент Кукліна Т.С.

ПОНЯТТЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Сьогодні галузь індустрії гостинності характеризується значними динамічними процесами, за рахунок яких виникають зміни до функціональних вимог щодо параметрів закладів ресторанного господарства, характеризується появою продукції різних національних кухонь, розширюється асортимент додаткових послуг, запроваджуються нові форми та методи обслуговування. Саме ці складні зміни, зумовили зміни вимог до якості продукції та послуг, надавши їм нових характеристик і критеріїв оцінювання.

На сьогоднішній момент акцент в обслуговуванні відвідувачів закладів ресторанного господарства все більше зміщується в бік налаштування відносин з відвідувачами гарних відносин, а саме, ресторанні послуги на сьогодні повинні

мати не тільки широкий якісний асортимент продукції ресторанного господарства в меню за прийнятними цінами, але й мають бути емоційно привабливими і, перевершувати сподівання гостей. Тому заклад ресторанного господарства повинен постійно вдосконалювати усі ланки процесу обслуговування, а особливо, ті які важливі і необхідні для конкретної цільової аудиторії, та які створюють додаткові цінності продукції чи послугі для споживача.

Управління якістю продукції та послуг у закладах ресторанного господарства – це складний процес, що охоплює організаційний, економічний та соціальний напрями функціонування закладу ресторанного підприємства. Управління якістю ресторанних продукції та послуг – це сукупність взаємопов'язаних складових управління, що орієнтовані на розробку та задоволення вимог до якості ресторанного продукту, яка поєднує в собі організацію харчування та відпочинку з елементами додаткових послуг.

Якість – це багатозначне комплексне поняття, що характеризує ефективність всіх сторін діяльності суб'єкта господарювання, а саме: стратегічне планування, операційна діяльність, маркетинг тощо [1]. Але найбільш важливішою складовою системи якості виступає якість продукції та послуг, які надаються у закладах ресторанного бізнесу.

Основні вимоги, що висуваються до якості на міжнародному рівні, визначені стандартами ІСО серії 9000. Перша редакція міжнародного стандарту ІСО серії 9000 вийшла наприкінці 1980-х років, і свідчила вихід міжнародної стандартизації на істотно новий рівень [2]. Дані стандарти мали відношення до виробничих процесів і сфери управління, встановили певні вимоги до систем забезпечення якості, що, в свою чергу, поклало початок сертифікації систем якості.

Особливістю поняття «якість послуги» в закладах харчування є те, що вона формується як комплекс поєднання якості продукції та послуг, що в свою чергу складається із таких частин: якість процесу (як функціональна якість); якість потенціалу (як технічна якість); якість культури (як соціальна якість) [3].

Якість роботи закладу харчування безпосередньо пов'язана із забезпеченням функціонування суб'єкта господарювання. До цього також відноситься також якість керівництва і управління закладом (планування, організація, аналіз та контроль). Від якості стратегічного планування, а оскільки саме розробка стратегії має найважливіше значення, системи всіх планів, залежить досягнення визначених цілей і якість діяльності закладу харчування. Поняття якості послуг закладу харчування формувалося під впливом певних історичних та операційних обставин. Це пов'язане з тим, що кожний період розвитку економіки мав свої об'єктивні вимоги до якості послуг обслуговування. Якість у закладах харчування і замовника є поняттями взаємозалежними. Заклад ресторанного господарства повинен забезпечувати якість протягом усього періоду функціонування і споживання послуг замовником.

Формування культури та якості обслуговування в закладі індустрії гостинності передбачає злагоджену діяльність персоналу, що спрямована на забезпечення комфорту гостей, їх задоволення від проживання, харчування, розваг та інших організованих заходів. Передумовами формування високої культури та якості обслуговування є належний рівень організаційної та корпоративної культури, а також відмінна якість продукції та послуг.

Література:

1. Системи управління якістю. Основні положення та словник. ДСТУ ISO 9000: 2015 (ISO 9000:2015, IDT). Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. 49 с.
2. Про стандартизацію : Закон України від 5.06.2014 р. № 1315-VII. Законодавство України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text> (дата звернення 27.09.2023 р.)
3. Павлова С. Управління якістю послуг ресторану через механізми впровадження внутрішніх стандартів обслуговування. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/988> (дата звернення 27.09.2023 р.).