

Тельнов А. С., д.е.н., професор
Муравська Л. І., здобувач вищої освіти
Хмельницький національний університет,
Хмельницький, Україна

ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ФОРМУВАННЯ ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ

Функціонування готельно-ресторанного бізнесу в Україні є одним з перспективних напрямів національної економіки. Основною метою розвитку вітчизняного готельно-ресторанного бізнесу є надання високоякісних послуг, які є максимально орієнтованими на клієнта і здатні сповна задовольнити його потреби. Тому перед підприємствами готельно-ресторанного господарства постає завдання з підвищенні їхньої конкурентоспроможності і покращення якості послуг.

Ефективність функціонування закладів харчування та готелів напряму залежить від якості наданих ними послуг. Якість послуги у готельно-ресторанному бізнесі розглядається як дотримання певних єдиних стандартів і задоволення сподівань клієнта щодо складу та властивостей цієї послуги, що задовольняє індивідуальні потреби кожного споживача.

Слід зауважити, що на формування якості надання послуг впливає низка чинників, таких як: матеріально-технічне оснащення; обслуговування; робота персоналу. Важливим чинником є якість обслуговування, що передбачає застосування стандартів якості, сертифікацію послуг, навчання персоналу на усіх етапах діяльності.

Управління якістю готельно-ресторанними послугами спирається на базові постулати загального менеджменту якості (TQM). Такий підхід передбачає застосування ефективних заходів та інструментів підвищення якості послуги, що охоплює не лише матеріально-технічну складову підприємства, але й організаційну та соціальну. Якщо стандарти ISO призначені для регулювання взаємовідносин між виробником і споживачем, то концепція TQM призначена тільки для внутрішньої

потреби виробника. Концепція стандартів ISO відповідає на питання, що необхідно робити для забезпечення якості, а концепція TQM – як це робити.

З огляду на це, управління якістю готельно-ресторанних послуг вимагає системного підходу, що охоплює організаційну, економічну, соціальну підсистеми готельного підприємства.

У сучасних умовах функціонування підприємств готельно-ресторанного бізнесу обов'язковим елементом їх діяльності є визначення невідповідностей та їх усунення за рахунок поліпшення якості продукції, що виробляється, та послуг, що надаються. Сукупність усіх показників якості формує конкурентоспроможність закладу індустрії гостинності, що дозволяє йому ефективно провадити свою діяльність серед аналогічних закладів та відрізнятись за кількістю переваг. Найбільш прийнятною стала система оцінювання властивостей продукції та послуг за показниками якості, які зазначені та чітко обґрунтовані у міжнародних та національних стандартах і технічних умовах [1]. Тому перспективним напрямком покращення системи управління якістю готельно-ресторанних послуг має стати їх сертифікація.

Практика розвинених країн вказує на те, що сертифікація послуг готельно-ресторанних послуг є обов'язковою умовою функціонування такого підприємства. В Україні ж досі не запроваджено єдиної системи стандартизації послуг готельно-ресторанного підприємства. Критерії якості готельних послуг знайшли відображення у національних стандартах України, зокрема — ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги» та ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». Щодо ресторанних послуг, то встановлено наступні нормативні документи: ДСТУ 2375-94 "Побутове обслуговування населення. Терміни та визначення"; ДСТУ 2462-94 "Сертифікація. Основні поняття. Терміни та визначення"; ДСТУ 3279-95 "Стандартизація послуг. Основні положення"; ДСТУ ISO 9004-2-96 "Управління якістю та елементи системи якості. Частина 2. Настанови щодо послуг" [2].

Важливою складовою формування якості послуг є її оцінка. Вирішенням питань оцінювання якості продукції та послуг займаються спеціалісти з кваліметрії,

у доробку яких є важливі напрацювання. На даний момент існує велика кількість кваліметричних методів, найпоширенішими з яких є: традиційні перевірки та інспекції, опитування, анкетування, метод експертних оцінок, метод «таємний гість», метод SERVQUAL, метод SERVPERF тощо. Одним із найпоширеніших та найбільш вживаних методів оцінювання якості послуг є таємне анкетування. У сучасному менеджменті якості, сформувалися універсальні моделі, що визначають основні елементи системи управління якістю послуг, які можна адаптувати до специфічних особливостей готельного господарства. Найпоширенішими серед них є модель «П'ять М» Ф. Котлера і «Петля якості» Е. Демінга [3].

Отже, формування якості готельно-ресторанних послуг є складним, багаторівневим процесом, який є основним у забезпеченні конкурентоспроможності підприємства. Система управління якістю послуг готельно-ресторанного господарства повинна гарантувати клієнтові задоволення його запитів під час обслуговування в готелі та ресторані на усіх його етапах і у всіх ланках.

Література:

1. В. Русавська Категорія «якість» у контексті функціонування підприємств готельно-ресторанного бізнесу Ресторанний і готельний консалтинг. / В. Русавська // Інновації. – 2018, № 2. – С. 114–126.
2. Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування. – Електронний ресурс / URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0235-99#Text>
3. Deming W.E. The Essential Deming: leadership principles from the father of quality. – NY, McGraw-Hill, 2013.

Тихінько А.Б., здобувач вищої освіти
Науковий керівник: **Калач Г.М.**, к.е.н., доцент
Університет державної фіскальної служби України
Ірпінь, Україна

**УПРАВЛІННЯ МАТЕРІАЛЬНО – ТЕХНІЧНИМ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯМ ТА
ЛАНЦЮГАМИ ПОСТАЧАНЬ ПІДПРИЄМСТВА
на прикладі ПрАТ «Машинобудівний завод «ВІСТЕК»**

Планування матеріально-технічного забезпечення має своєю головною метою визначення оптимальної потреби підприємства у матеріальних ресурсах для забезпечення виробничо-господарської та комерційної діяльності, створення оптимальних запасів товарно-матеріальних цінностей.

У загальному вигляді баланс матеріально-технічного забезпечення (БМТЗ) складається з двох частин. Ліва частина балансу відображає потреби у ресурсах, а права - джерела покриття цих потреб. При цьому ліва і права частина балансу мають дорівнювати одна одну. Баланс матеріально-технічного забезпечення виробництва розробляють у натуральних одиницях виміру і оформляють у вигляді таблиці. У таблиці 1 наведено зразок побудови БМТЗ за матеріалами ПрАТ «Машинобудівний завод «ВІСТЕК».

Табл.1

Баланс матеріальних ресурсів на 2019р.

Потреба	Сума, тис. грн.	Джерела покриття потреби	Сума, тис. грн.
1. Основне виробництво	5000	1. Залишок на складах	500
2. Незаве ршене виробництво	1000	2. Залишок у незавершеному виробництв і	500
3. Заходи по вдосконаленню техн ічного розвитку	500	3. Моб ілізація внутрішніх ресурсів	600
4. Ремонтно-експлуатац ійн і потреби	200	4. Постачан ня за контрактами	5000
5. Кап італьне будівництво	200	5. Інш і джерела	400
6. Утворен ня виробничих запасів	100		
7. Інш і потреби			
Усього	7000	Усього	7000