

УДК 658.56:338.439

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ В ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

*Науменко М.О. к.е.н., доцент,
Бляшенко О.І. магістр (Академія ВВ МВС України)*

У статті розглядається управління якістю послуг на підприємствах ресторанного господарства, як однією зі складових ефективності підприємницької діяльності в сфері обслуговування.

Ключові слова: *якість, ресторанне господарство, управління, послуга*

Постановка проблеми та її зв'язки з науковими чи практичними завданнями. В ринковій системі управління забезпечення високої якості стає об'єктивною умовою існування, найважливішим фактором підвищення рівня життя, гарантією соціальної, економічної і екологічної безпеки.

Світова організація торгівлі надала нашій країні п'ять років перехідного періоду для адаптації до її норм, положень, в тому числі і вимог до якості. Приклади розвитку передових промислових країн показують, що рішення проблеми якості повинне стати національною ідеєю, носити загальний характер, що вимагає масового навчання і професійної підготовки всіх шарів суспільства від рядового споживача до керівника будь-якого рівня.

Високі вимоги і постійна увага до поліпшення якості всіх видів продукції є найважливішими засадами для удосконалення економіки в цілому. Якість відбиває ступінь придатності виробів та послуг до споживання, здатність задовольняти будь-яку потребу. Якість продукції (товарів, робіт, послуг) повинна відповідати чеканням споживачів. В ресторанному господарстві якість послуг, якість обслуговування перевірити значно складніше, ніж якість матеріальної послуги.

В умовах конкуренції постійне удосконалення, в тому числі і якості, є умовою успішного функціонування підприємства, а тому розробка системи управління якістю обслуговування безпосередньо на підприємстві спрямована на поліпшення якості продукції та послуг, на зростання обсягів виробництва та обслуговування, збільшення числа відвідувачів, рентабельності та прибутку.

Аналіз останніх досліджень і публікацій та виділення невирішених частин загальної проблеми. Однією з умов ефективного функціонування підприємства є висока якість виготовлення продукції та надання послуг.

Зміст поняття якість різноманітний і в кожному конкретному випадку відповідає визначеним цілям і задачам управління

організацією. Розгляду змісту категорії якості приділяли увагу зарубіжні і вітчизняні вчені: Шаповал М.І., Басовський Л.Е., Окрепілов В. В., Ісікава К. [1-4] та інші.

Якість в закладах ресторанного господарства є складним сукупним поняттям, яке повинно відповідати певним вимогам, що формуються при реалізації продукції, організації її споживання та організації відпочинку. Тому *мета* статті полягає у визначенні основних напрямів управління якістю обслуговування клієнтів у закладах ресторанного господарства.

Виклад основного матеріалу дослідження.

В сучасних умовах якість є визначальною умовою конкурентоспроможності товарів, послуг, робіт. Технологія вітчизняного виробництва, технічний рівень обладнання, в тому числі і в закладах ресторанного господарства, як правило, значно нижче, ніж в індустріально розвинених країнах.

Навіть якщо досить оперативно здійснити модернізацію виробництва, впровадити нові технології, то виправдати ці витрати на інвестиції можливо буде тільки за рахунок випуску якісної, конкурентоспроможних товарів та послуг, які б користувалися попитом у споживача.

Якість як вимірник суспільної корисності, насамперед, відбиває ступінь придатності виробів і послуг до споживання їх. Здатність задовольняти будь-яку потребу залежить від складу корисних властивостей, характерних для будь-якого продукту праці, що і дозволяє розрізнити їх між собою. Особливість функціонування ресторанного господарства визначає можливість оцінки кінцевих результатів праці і доцільності зроблених витрат безпосередньо тільки після споживання, що слідує за виробництвом і реалізацією продукції. Домогтися об'єктивності в оцінці якості продукції і обслуговування можна тільки за умов відповідності її вимогам споживачів. При цьому критерієм оцінки якості виявляється сама людина з її різноманітними потребами, індивідуальним смаком, що додає деяку суб'єктивність одержуваним результатам.

Управління характеристиками послуг та їхнім наданням може бути досягнутим лише за

рахунок управління процесом надання послуги. Тому важливу роль у досягненні та підтриманні необхідного рівня якості послуг відіграють вимірювання параметрів процесу і управління ними. Чим повнішим може бути описаний процес, тим більшою є можливість застосування структурованих і упорядкованих принципів системи якості [5, с. 228].

Система управління складається і діє не тільки у відповідності зі змістом функції управління і характером відносин, які лежать в основі управлінських взаємозв'язків, але й у відповідності з умовами, в яких формується система управління, а також у відповідності з властивими системі управління принципами її побудови, функціонування і перетворення [6, с. 31].

Високі вимоги, які ставляться до підприємств, викликають необхідність постійної адаптації до умов зовнішнього середовища і удосконалення системи управління, в тому числі і в закладах ресторанного господарства.

На організаційну структуру управління впливають фактори внутрішнього і зовнішнього середовища, динаміка і різноманітність факторів вимагають побудови системи управління, яка б відповідала вимогам та забезпечувала б реалізацію поставлених цілей. Гнучкість в управлінні, здатність і уміння швидко перебудовуватися, не упустити нові можливості, що відкриваються нововведеннями і ринком, у даний час стають важливішими, ніж пряма економія управлінських витрат. Стрижнем нової філософії управління стало визнання соціальної відповідальності, що лежить на керуючих. Кожна фірма, поза залежністю від її розміру, повинна мати визначені цілі, що виправдовують її існування в суспільстві.

З позицій менеджменту всі підприємства (фірми) мають загальну рису - усі вони є організаціями, які свідомо координуються для досягнення загальної цілі або цілей. До них відносяться: використання ресурсів, залежність від зовнішнього середовища, горизонтальний і вертикальний поділ праці, необхідність управління. З цих позицій управління організацією розуміється як процес реалізації функцій планування, організації, координації, мотивації і контролю.

Досвід ведучих підприємств показує, що ключ до успішної діяльності підприємства - це, насамперед, чітка організація управління підприємством та систематичне його удосконалення. У процесі проектування ставиться задача створення такої структури управління, яка б найбільше повно відбивала цілі і задачі організації,

тобто мова йде про те, щоб структура щонайкраще дозволяла організації взаємодіяти з зовнішнім середовищем, продуктивно і доцільно розподіляти і направляти зусилля своїх співробітників і таким чином задовольняти потреби клієнтів і досягати своїх цілей з високою ефективністю.

В громадському харчуванні на якість та ефективність виробництва впливає закуплена продукція і послуги, що надаються іншими підприємствами, які можуть бути вирішальними, впливовими чинниками якості, вартості, ефективності, безпеки послуг. А тому підприємства повинні встановити робочі стосунки з постачальниками і налагодити з ними зворотній зв'язок. Це дозволить дотримуватися дій (програми) постійного підвищення якості і оперативно вирішувати всі питання.

Висновки. Сучасний період характеризується насиченням ринку послуг харчування, що обумовлює гостру конкуренцію. В цих умовах кожен підприємець намагається залучити до себе споживача. Одні залучають до себе новизною послуг, інші - асортиментом продукції та послуг, треті - ціною, четверті - якістю продукції та обслуговуванням. Звертаючи увагу на останньому - якості, необхідно звернути увагу на ті обставини, що під впливом розвитку технологій виробництва і потреб людини роль і значення якості постійно зростає. Підйом рівня культури робить споживача все більш вимогливим і розбірливим. У забезпеченні конкурентоспроможності вимоги до якості стали визначальними.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

- 1 Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник / М.І. Шаповал // К.: Т-во «Знання», КОО. - 2003.-475 с.
- 2 Басовский Л.Е. Управление качеством: учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев // М.: ИНФРА-М - 2003.-212с.
- 3 Окрепилов В.В. Управление качеством: учебник для вузов/ В.В. Окрепилов // М.: ОАО «Изд-во «Экономика». -1998. - 639 с.
- 4 Исикава К. Японские методы управления качеством продукции/ К. Исикава // М.: Экономика. - 1988. - 220 с
- 5 Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник/ М.І. Шаповал// - К.: Т-во «Знання», КОО. - 2003.-475 с.
- 6 Виханский О.С. Стратегическое управление: ученик/ О.С. Ви ханський// - М.: Изд-во МГУ. - 1995.-252 с.

Анотація. В статті розглядається управління якістю послуг на підприємствах ресторанного господарства, як однієї з складових ефективності підприємницької діяльності в сфері обслуговування.

Ключеві слова: якість, ресторанне господарство, управління, послуги

Summary. In the article the quality management of services on the enterprises of restaurant economy is considered, as one of constituents of efficiency of entrepreneurial activity in the field of service.

Keywords: quality, restaurant economy, management, favour

*Рецензент д.е.н., професор ХНЕУ Пулипенко А.А.
Експерт редакційної колегії к.е.н., доцент УкрДАЗТ Полякова О.М.*

УДК 658.5:338.439

УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ СТРАТЕГІЧНОГО РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

*Науменко М.О., к. е. н., доцент,
Дудник Р.О., магістр (Академія ВВ МВС України)*

У статті наведено основні концептуальні підходи до формування системи стратегічного розвитку підприємств у ресторанному господарстві

Ключові слова: споживач, послуга, стратегічне управління, ресторанне господарство

Постановка проблеми та її зв'язки з науковими чи практичними завданнями. Поглиблення ринкових перетворень ставить перед підприємствами ресторанного господарства об'єктивні завдання щодо підвищення конкурентоспроможності, розробки стратегій розвитку, частішої зміни концепцій розвитку тощо. Конкурентоспроможність підприємств ресторанного господарства, ефективність їх господарювання повністю залежить від того, наскільки їх послуги відповідають вимогам ринку. Таким чином, вирішення питань, пов'язаних із розробкою стратегій та концепцій розвитку підприємств є актуальним на сучасному етапі розвитку ресторанного бізнесу в Україні.

Аналіз останніх досліджень і публікацій та виділення невирішених частин загальної проблеми. У сучасній літературі можна виокремити дві основних концепції стратегії - філософську та організаційно-управлінську [1]. Філософська концепція наголошує на загальному значенні стратегії для підприємства. У межах цієї концепції стратегію можна розглядати як філософію, якою має керуватися підприємство у своїй роботі.

Організаційно-управлінська концепція стратегії пов'язана з конкурентними діями, заходами та методами здійснення стратегічної діяльності на підприємстві [2].

Існує багато трактувань поняття «стратегія», але всі вчені схиляються до того, що стратегія є найважливішою частиною успіху і подальшого розвитку підприємства. Нині немає єдиного загально прийнятого та узгодженого визначення даного поняття. Доречним, на наш погляд, є вислів Г.Мінцберга: «Кожне визначення додає важливі елементи до розуміння стратегії, спонукаючи ставити фундаментальні питання щодо діяльності організацій та їхній розвитку узагалі» [3].

Основною **метою** статті є всебічне вивчення проблем розробки стратегій та концепцій розвитку підприємств ресторанного господарства.

Виклад основного матеріалу дослідження. В останні роки ресторанний бізнес в Україні набув значних змін, починаючи з формату закладів ресторанного господарства та закінчуючи структурою всієї галузі ресторанного господарства. Ресторанний сектор економіки виступає найважливішою сферою, від організації і стратегічного розвитку якої залежать деякою мірою результати діяльності усіх без винятку