

СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ У СФЕРІ NORECA

ЛИТВИНОВ Владислав,

здобувач освітнього ступеня «Бакалавр»

спеціальності «Готельно-ресторанна справа»,

Київський національний університет технологій та дизайну, м. Київ

В умовах динамічного розвитку сучасного ринку послуг управління якістю в індустрії HoReCa набуває особливого значення як ключовий фактор забезпечення конкурентоспроможності підприємств. Зростаюча вимогливість споживачів та посилення конкурентної боротьби створюють середовище, де якість обслуговування стає не просто перевагою, а необхідною умовою виживання бізнесу. Високий рівень послуг та стабільна якість продуктів мають вирішальне значення не лише для залучення нових клієнтів, а й для формування лояльності серед постійних. У цьому контексті стає все важливішим впровадження ефективних підходів до управління якістю, що дозволяють зберігати високу конкурентоспроможність на ринку. Сучасні методи управління якістю, які враховують інновації та технології, здатні значно покращити обслуговування та підвищити прибутковість підприємств HoReCa.

Сфера HoReCa об'єднує підприємства, які займаються обслуговуванням клієнтів у сегментах готелів, ресторанів, кафе та кейтерингу. Всі ці підприємства мають спільну мету – надання високоякісних послуг, які задовольняють потреби клієнтів. Проте кожен сегмент має свої специфічні вимоги до якості обслуговування та продукції [2].

Готелі є основними гравцями на ринку гостинності. Якість у готелях вимірюється не лише комфортністю номерів, а й рівнем обслуговування, зручностями для гостей, такими як ресторани, спа-послуги та додаткові сервіси. Важливим аспектом є дотримання стандартів якості на всіх етапах перебування гостя, починаючи з процесу бронювання і до моменту виїзду. Як правило, готелі використовують міжнародні стандарти якості, такі як ISO та сертифікації, що підтверджують високий рівень обслуговування. Вони також покладаються на інструменти для вимірювання задоволеності клієнтів, такі як відгуки на онлайн-платформах, системи управління репутацією та програми лояльності.

Ресторани та кафе є місцями, де якість продукції та обслуговування відіграє центральну роль у формуванні іміджу закладу. Тут важливими складовими є смакові якості страв, свіжість інгредієнтів, інтер'єр закладу, швидкість обслуговування та комунікація персоналу з гостями. Для ресторанів важливим є дотримання високих стандартів санітарії, безпеки харчових продуктів (сертифікація HACCP) та використання сучасних технологій управління якістю продуктів, таких як автоматизовані системи контролю запасів та інвентаризації. Крім того, ресторани часто використовують системи для аналізу відгуків клієнтів, що дає можливість оперативно реагувати на будь-які скарги або пропозиції.

Кейтерингові компанії зосереджуються на організації харчування поза межами власних закладів, часто працюючи на заходах, банкетах та корпоративних подіях. Якість в цьому сегменті включає не лише страви, а й організацію процесу обслуговування, транспортування продуктів та ефективну логістику.

Специфіка вимог до якості в цих різних сегментах полягає у необхідності постійного моніторингу та оцінки всіх аспектів роботи. Продукція та послуги повинні відповідати найвищим стандартам безпеки, гігієни та естетики, а також забезпечувати зручність і комфорт для клієнтів. Це вимагає впровадження сучасних технологій, систем автоматизації, а також постійного навчання персоналу.

Управління якістю в сфері HoReCa стикається з кількома основними проблемами, які можуть суттєво вплинути на рівень обслуговування і, як наслідок, на прибутковість бізнесу. Хоча існують загальноприйняті міжнародні стандарти якості, кожен заклад має свої специфічні вимоги, залежно від сегмента та типу послуг. Впровадження цих стандартів потребує значних фінансових і часових ресурсів. Більше того, не всі підприємства здатні на постійній основі забезпечувати дотримання високих стандартів якості [1].

Одна з головних проблем полягає в тому, що менеджменту часто не вистачає ресурсів для регулярного контролю якості. У таких умовах недостатнє забезпечення високої якості обслуговування може призвести до втрати клієнтів і погіршення репутації закладу.

Перспективи розвитку систем управління якістю в галузі HoReCa тісно пов'язані з впровадженням інноваційних технологій та цифрових рішень. Використання штучного інтелекту та аналізу великих даних відкриває нові можливості для прогнозування та оптимізації процесів управління якістю. Особливого значення набуває інтеграція екологічних ініціатив та принципів сталого розвитку в системи управління якістю, що відповідає зростаючим очікуванням суспільства щодо соціальної відповідальності бізнесу.

Підсумовуючи, варто зазначити, що ефективне управління якістю в сфері HoReCa вимагає комплексного підходу, який поєднує традиційні методи контролю з інноваційними технологічними рішеннями. Успіх у цій сфері залежить від здатності підприємств адаптуватися до мінливих умов ринку та впроваджувати сучасні підходи до забезпечення якості послуг, зберігаючи при цьому фокус на задоволенні потреб клієнтів та підтримці високих стандартів обслуговування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Графська О. І. (2023). Проблеми сертифікації та управління якістю у HORECA. Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління, (9). <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2023-9-12-04>
2. Язіна, В., Кучер, М., & Сабіров, О. (2021). Сучасні аспекти управління якістю продукції та послуг підприємств готельно-ресторанного господарства. Економіка та суспільство, (34). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-34-87>

Науковий керівник: к. е. н., доцент Бірюкова Ю. А.

Міністерство освіти і науки України
Національний університет біоресурсів і природокористування України
Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця
Національний університет харчових технологій
Таврійський державний агротехнологічний університет імені Дмитра Моторного
Полтавський фаховий коледж підприємництва і ресторанного бізнесу
Київський фаховий коледж туризму та готельного господарства

ЄВРОІНТЕГРАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ТА ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ УКРАЇНИ

ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ

**ВСЕУКРАЇНСЬКОЇ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ
СТУДЕНТСЬКОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ**

12 березня 2025 року, Київ

КИЇВ 2025

Рекомендовано до друку рішенням Вченої ради ННІ неперервної освіти і туризму Національного університету біоресурсів і природокористування України (протокол №9 від 20 березня 2025 р.)

Євроінтеграційні процеси в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі України: збірник тез доповідей Всеукраїнської науково-практичної студентської конференції (12 березня 2025 р.). Київ: НУБіП України. 2025. 350 с.

Редакційна колегія:

Мельниченко С. В. – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

Сердюк М. Є. – доктор технічних наук, професор кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

Олюніна С. Л. – викладач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

У збірнику тез доповідей Всеукраїнської науково-практичної студентської конференції висвітлюються результати наукових досліджень студентської молоді з питань, присвячених євроінтеграційним процесам у сфері готельно-ресторанного та туристичного бізнесу України. У матеріалах розглядаються виклики та перспективи адаптації галузі туризму в умовах євроінтеграції, інноваційні технології в закладах HoReCa, туристичне країнознавство, організація дозвілля молоді.

Конференція проводиться з метою посилення профорієнтаційної роботи із залучення активної шкільної молоді до навчання в НУБіП України, посилення наукової складової підготовки здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр» і «Магістр», оприлюднення результатів їх дослідницької роботи, підвищення ефективності, якості наукових досліджень, обміну досвідом і представлення результатів науково-дослідної діяльності, обговорення дискусійних питань та визначення пріоритетів подальшого розвитку науки.

Видання розраховане для здобувачів вищої освіти, дослідників, викладачів, суб'єктів підприємницької діяльності.

Матеріали друкуються в авторській редакції. За виклад, зміст і достовірність матеріалів відповідають автори. Позиція редакції не завжди може збігатися з точкою зору автора.

© Колектив авторів, 2025

© НУБіП України, 2025