

## СЕКЦІЯ 10

# ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИЙ БІЗНЕС УКРАЇНИ: РЕАЛІЇ ТА ПОВОЄННИЙ РОЗВИТОК

*Бакшенцова Єлизавета Олександрівна,  
здобувач 2 курсу освітнього рівня «магістр» ННІ економіки і  
менеджменту Харківського національного університету міського  
господарства імені О.М. Бекетова*

### РОЗВИТОК СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Ресторанний бізнес є середовищем із високим ступенем конкурентності та одним із засобів високоліквідного використання капіталу. Одним із найбільш розповсюджених видів малого бізнесу є ресторанна сфера у всьому цивілізованому світі, заклади ведуть між собою постійну боротьбу за пошук нових ринків та за утримання постійних споживачів їхньої продукції та послуг, а основним фактором конкурентоспроможності закладів ресторанного бізнесу є якість їх продукції або послуг. Управління якістю продукції та послуг є складним процесом, який охоплює різноманітні напрями діяльності ресторану. Система управління якістю послуг ресторанного господарства повинна гарантувати клієнтові задоволення його запитів під час перебування в ресторані, на усіх його етапах і у всіх ланках [1].

Метою роботи є дослідження проблем управління якості продукції та послуг ресторанного господарства з точки зору еволюції наукової думки та практичних робіт з розвитку управління якістю.

Основними історичними етапами еволюції наукової думки та практичних робіт з розвитку управління якістю є: контроль якості (індивідуальний, цеховий, приймальний, статистичний), комплексне управління якістю, концепції TQC, CWQC, забезпечення якості на базі стандартів ISO 9000. Кожний етап еволюції має закономірності розвитку та свою логіку. Важливий аналіз етапів еволюції наукової думки та практичних робіт з розвитку управління якістю порівняно із тенденціями розвитку загального управління подано на рис. 1 [2].

Під час індивідуального контролю якості, який діяв до кінця XIX ст., один працівник або група працівників несли відповідальність за виготовлення виробів, кожний з них мав можливість повністю контролювати якість результату своєї праці, забезпечуючи тим самим якість виробу. При цьому працівники виконували роботу, що визначалась заданою моделлю (шаблоном, рисунком, кресленням тощо). Появою цехового контролю якості ознаменувався початок XX ст., для цехового контролю якості характерний розподіл функцій та відповідальності за якість між окремими працівниками і між цеховим майстром. Загальні вимоги до якості продукції та ніс відповідальність за якість виконаної цехом роботи визначав цеховий майстер.

Цеховий контроль спирався на розроблені відомим американським фахівцем Ф. Тейлором (1856 – 1915) принципи наукового управління якістю. Під час Другої світової війни стали створюватись самостійні служби технічного контролю зі штатними контролерами на чолі з начальником, що поклато початок етапу приймального контролю якості. Статистичні методи контролю якості пов'язані із діяльністю фахівців американської фірми Bell Telephone Laboratories, який за снований на використанні контрольної карти з межами регулювання (карти Шухарта). Перехід від суцільного контролю до вибіркового став найбільш істотною характеристикою розповсюдження статистичного контролю якості.

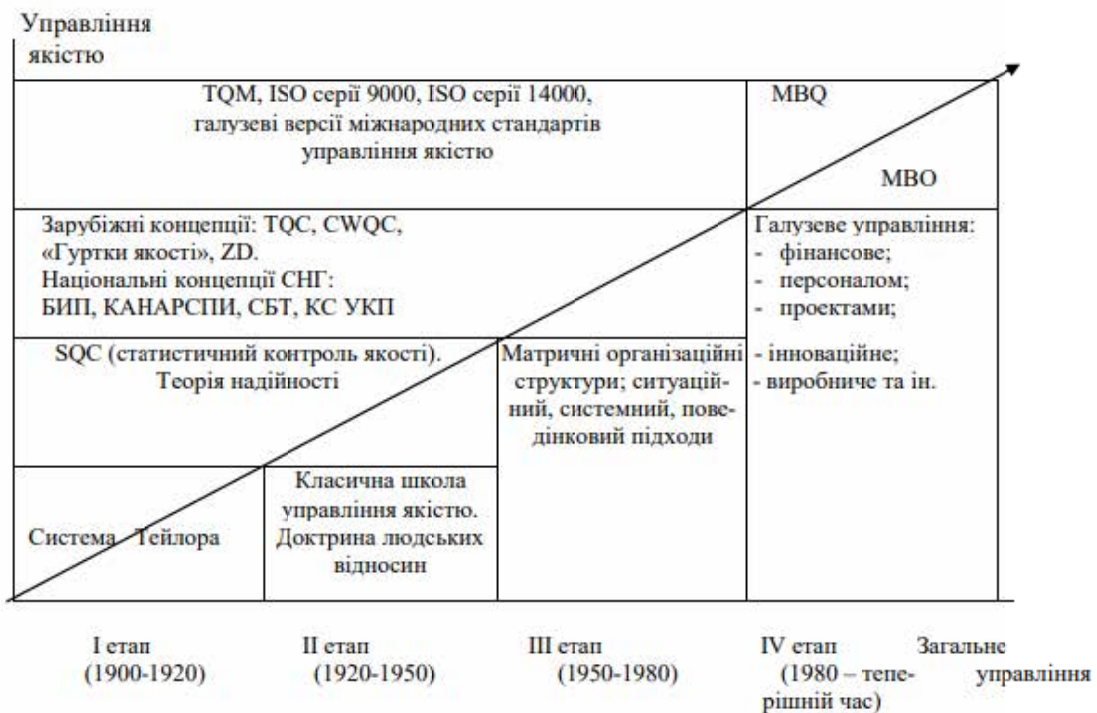


Рис.1– Етапи розвитку управління якістю та загального управління

На початку 1960-х років з'явилися нові структури служб технічного контролю, які були орієнтовані на зростання обсягів продукції та зниження витрат на якість за збереження високої енерго- та матеріалоємності. Служби якості комплектувались кваліфікованими фахівцями зі стандартизації, математичної статистики, теорії надійності тощо, з огляду на те, що проблеми забезпечення якості за своєю природою потребують аналітичного підходу для їх вирішення. Механізм комплексного управління якістю орієнтував усю систему заходів на досягнення заданого рівня якості продукції (комплексне управління доповнювало статистичні інструменти контролю якості, що використовувались раніше, методами збору інформації про якість, мотивацію якості, стандартизацію, сертифікацію та ін.).

Були сформульовані на базі загальної методології комплексного управління якістю у 1960-1970-х роках у різних країнах з урахуванням їх національних умов специфічні організаційні підходи до управління якістю на

рівні закладу. Концепція TQC заснована на побудові системи управління якістю, концепції рішення проблеми якості є сферою діяльності структурованого адміністративного підрозділу, який спеціалізується виключно на організації забезпечення якості продукції. Концепція SWQC передбачає використання статистичних методів, діяльність гуртків контролю якості та організацію внутрішньо-організаційних перевірок системи якості. Кінець 1980-х рр. ознаменувався появою методології забезпечення якості продукції на основі ДСТУ ISO серії 9000, які є гарантією задоволеності вимог споживачів.

### **Список використаних джерел**

1. Управління якістю продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві : навчально-методичний посібник / В.М. Клапчук, Л.Й. Білоус. – Івано-Франківськ: Фоліант, 2013. 190 с.

2. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник / О. Ю. Давидова. – Х. : Вид-во Іванченка І.С., 2018. – 488 с.

**Міністерство освіти і науки України**  
**Національний університет біоресурсів і природокористування**  
**України**

**ІНІ неперервної освіти і туризму**  
**Державна наукова установа**  
**«Інститут модернізації змісту освіти»**

**II ВСЕУКРАЇНСЬКА НАУКОВО-ПРАКТИЧНА**  
**КОНФЕРЕНЦІЯ**

**«Наукові здобутки студентської та учнівської молоді**  
**з реалізації Плану відновлення України»**

**м. Київ, 13 березня 2024 року**

УДК 37:001:338.245-043.96

*Рекомендовано до друку рішенням вченої ради ННІ неперервної освіти і туризму  
Національного університету біоресурсів і природокористування України  
(протокол № 10 від 21 березня 2024 р.).*

Наукові здобутки студентської та учнівської молоді з реалізації Плану відновлення України: матеріали II Всеукраїнської науково-практичної конференції, 13 березня 2024 р. / за заг. ред. І.С. Гриценка, І.М. Грищенко, Л.П. Горбатої. Київ : РВВ НУБіП України, 2024. 163 с.

ISBN 978-617-8351-98-4

Організатори конференції: ННІ неперервної освіти і туризму Національного університету біоресурсів і природокористування України, Студентська організація НУБіП України, Державна наукова установа «Інститут модернізації змісту освіти», Державна наукова установа «Інститут модернізації змісту освіти», Харківський національний університет міського господарства ім. О.М. Бекетова, Маріупольський державний університет, Сумський державний педагогічний університет імені А.С. Макаренка, Державний торговельно-економічний університет, Херсонський державний аграрно-економічний університет, Державний біотехнологічний університет, ЗВО «Міжнародний науково-технічний університет імені академіка Юрія Бугая», Інженерно-будівельний інститут Одеської державної академії будівництва та архітектури, Боярський академічний ліцей «Лідер» Боярської міської ради Фастівського району Київської області, Дніпровський ліцей №97 Дніпровської міської ради, Ірпінський ліцей №1 Ірпінської міської ради Бучанського району Київської області, Ірпінський гуманітарний ліцей «Лінгвіст» імені Заріфи Алієвої Ірпінської міської ради Бучанського району Київської області, Коцюбинський ліцей №2 Коцюбинської селищної ради Бучанського району Київської області, Нижчедубечанський ліцей Пірнівської сільської ради Вишгородського району Київської області, Опорний заклад освіти Богуславського академічного ліцею №1 Богуславської міської ради Київської області, Петрівський ліцей Петрівської сільської ради Вишгородського району Київської області.

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

Організаційний комітет: Гриценко І.С., Грищенко І.М., Горбата Л.П., Олійник В.В., Мельниченко С.В., Євсюкова О.В., Семенченко Ф.Г., Витвицька О.Д., Приліпко С.М., Сизон В.Г.

Збірник наукових праць укладено за матеріалами II Всеукраїнської науково-практичної конференції «Наукові здобутки студентської та учнівської молоді з реалізації Плану відновлення України», яку підготували і провели кафедра публічного управління, менеджменту інноваційної діяльності та дорадництва й кафедра готельно-ресторанної справи та туризму ННІ неперервної освіти і туризму НУБіП України, 13 березня 2024 року.

Наповнення рубрик синхронізовано з основними напрямками роботи конференції і охоплює основні напрямки Плану відновлення України.

Для наукових, науково-педагогічних працівників, посадових осіб органів публічної влади, теоретиків і практиків, студентів та учнів, усіх зацікавлених у реалізації Плану відновлення України.

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

© Національний університет біоресурсів і природокористування України, 2024