

Список використаних джерел:

1. Будзяк В.М. Трансформація земельної власності в сільському господарстві / В.М. Будзяк // Продуктивні сили і регіональна економіка: зб. наук. праць. – Ч. 2. – К.: РВПС України НАН України, 2002. – С. 168–173.
2. Вініченко І.І. Ефективність використання ресурсного потенціалу сільськогосподарських підприємств / І.І. Вініченко, Ю.О. Сорока // Інвестиції: практика та досвід. – 2015. – № 22. – С. 23–26.
3. Мельник Л.Ю. Продуктивне використання та відновлення родючості земель аграрних підприємств / Л.Ю. Мельник, Т.В. Вільхова // Вісник Дніпропетровського державного аграрного університету. – 2013. – № 2(32). – С. 186–189.

Тахтаджієва Н.І.

магістрант,

Національний університет «Запорізька політехніка»

СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

В Україні продовжує стрімко розвиватися сфера обслуговування, займаючи все більшу складову частину економіки. Одним із напрямів, який має виражену тенденцію до зростання, є готельно-ресторанна індустрія. Не є секретом, що середовище, до якого належить готельно-ресторанний бізнес має високий рівень конкуренції, який постійно зростає. Це стає саме тим фактором, який стимулює суб'єктів індустрії гостинності до пошуку ефективних підходів в управлінні якістю на підприємствах готельно-ресторанної сфери.

Якість стає основним і вирішальним показником конкурентоспроможності підприємств, ефективності їх діяльності і запорукою надійності. Деякі дослідники відмічають, що саме підвищення якості сервісу для багатьох компаній стає більш ефективним інструментом збільшення обсягу продажів і прибутку, ніж маркетинг, просування чи реклама. [1]. Таким чином конкурентоспроможність діяльності

підприємства готельно-ресторанної сфери багато в чому залежить від запровадження ефективної системи управління якістю та підходів до її створення з боку керівництва компанії.

Традиційно серед основних підходів до управління якістю залишається застосування системи стандартів. Вже протягом багатьох років загальноприйнятими стандартами є серія міжнародних стандартів ISO 9000 розроблених Міжнародною організацією зі стандартизації ISO (International Organization for Standardization). Національний орган зі стандартизації України, функції якого на сьогодні виконує державне підприємство «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості», приймає ці стандарти як ідентичні національні стандарти ДСТУ.

Стандарт ISO 9001 являє собою одну з моделей управління діяльністю організації з метою забезпечення її результативності. Цей стандарт заснований на ряді принципів менеджменту якості [2], а саме:

- орієнтованість на клієнта;
- лідерство;
- залучення працівників;
- процесний підхід;
- поліпшення;
- прийняття рішень на основі фактичних даних;
- управління відносинами.

У вересні 2015 року Міжнародною організацією зі стандартизації ISO були прийняті нові версії стандартів ISO 9000:2015 та ISO 9001:2015 (п'ята редакція). Суттєва відмінність ISO 9001:2015 від попередньої версії стандарту – явне застосування ризик-орієнтованого мислення, яке дає змогу організації визначати чинники, які можуть спричинити відхилення її процесів та її системи управління якістю від запланованих результатів, щоб встановлювати запобіжні заходи контролю для мінімізації негативних впливів і максимального використання можливостей, по мірі їх виникнення. Це можливо за умови розуміння свого середовища і визначення зацікавлених сторін та їхніх вимог [3].

Такі зміни в підході до системи стандартів є досить доцільними в умовах сучасної швидкозмінної ситуації, що складається в світі не

лише на ринку послуг у галузі гостинності, а і в суспільно-економічній сфері в цілому.

Міжнародні стандарти ISO можуть розглядатися як основа для реалізації концепції загального управління якістю на підприємствах готельно-ресторанної сфери. Концепція загального управління якістю (Total Quality Management, TQM) – це сукупність принципів, методів, засобів та форм управління якістю з метою підвищення ефективності та конкурентоспроможності організації. Підхід до створення системи управління якістю в компаніях заснований на застосуванні даної концепції вважається на сьогоднішній день одним з найефективніших.

Загальний менеджмент якості – це концепція, відповідно до якої цілеспрямовано та комплексно застосовуються системи та методи керування якістю у всіх сферах функціонування організації із залученням керівництва та службовців усіх рівнів і за умови раціонального використання технічних можливостей та наявних ресурсів. Таким чином, TQM спрямована не лише на вдосконалення якості окремої продукції чи послуги, а на вдосконалення якості всієї організації у цілому.

Технологія TQM вважається відносно новим підходом до управління будь-якою організацією, у тому числі і готельно-ресторанними закладами. Дана система передбачає запровадження в практику управління наступних принципів:

- втілення нової філософії діяльності закладу, що спрямована на постійний процес вдосконалення та покращення діяльності усіх систем, служб і відділів, а також поліпшення якості послуг;

- проведення регулярного навчання персоналу з метою вдосконалення його кваліфікаційних навичок, ознайомлення зі стратегією діяльності компанії; заохочення до самовдосконалення;

- формування позитивного, в тому числі з економічної точки зору, корпоративного іміджу компанії, що дає можливість персоналу відчувати важливість кожного працівника та пишатись приналежністю до компанії (закладу);

- здійснення належного, економічно обґрунтованого фінансування процесів, технологій, сфер діяльності;

– запровадження принципів самоконтролю та усвідомлення індивідуальної відповідальності за виконання своїх обов'язків і їх безпосередній вплив на ефективність діяльності підприємства;

– відкритість та прагнення до запровадження інновацій [4].

Порівнюючи зазначені підходи до управління якістю, можна зазначити, що в цілому концепція TQM на відміну від міжнародних стандартів ISO серії 9000 не обмежується жорсткими вимогами, а надає керівникам підприємств широкий набір конкретних підходів та методів для виконання вимог, встановлених стандартами ISO [5, с. 265].

Таким чином, можна зробити висновок, що основними сучасними підходами до управління якістю на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу вважаються концепція TQM і концепція стандартів ISO, які взаємодоповнюють одна одну. При цьому стандарти ISO призначені для регулювання взаємовідносин між виробником і споживачем, то концепція TQM призначена для внутрішньої потреби виробника. Концепція стандартів ISO відповідає на питання, що необхідно робити для забезпечення якості, а концепція TQM – як це робити.

Список використаних джерел:

1. Томаля Т.С. Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі / Т.С. Томаля, Я.І. Щипанова // Економіка. Управління. Інновації. Серія: Економічні науки. 2014. №2(12). [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://tourlib.net/statti_ukr/tomalya.htm (дата звернення: 12.11.2020).

2. Quality management principles [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/en/PUB100080.pdf> (дата звернення: 12.11.2020).

3. Нові версії стандартів ISO 9000:2015 та ISO 9001:2015 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.gcsms.com.ua/arkhivnovin/248-novi-versii-standartiv> (дата звернення: 12.11.2020).

4. Гіряк Л.І. Сучасні аспекти управління якістю у закладах готельно-ресторанного комплексу // Матеріали наукової конференції «Актуальні проблеми економіки і торгівлі в сучасних умовах євроінтеграції» (м. Львів, 11-12 травня 2017 р.). – Львів: ЛТЕУ, 2017. – С. 226–227 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://tourlib.net/statti_ukr/girnyak2.htm (дата звернення: 12.11.2020).

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