

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувачка кафедри
к. е. н., доцент Давиденко І. В.

_____ 2023 р.
« _____ » _____

РЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи

на здобуття освітнього ступеня магістра

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

за освітньою програмою «Управління готельним та рестораним бізнесом»

на тему: **Розробка системи управління якістю на підприємствах**

ресторанного бізнесу

Виконавець

Студент 60 групи факультету міжнародної економіки

Даниленко Дмитро Олександрович _____

Науковий керівник

канд. техн. наук, доцент

Кунділовська Тетяна Анатоліївна _____

Одеса 2024

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Актуалізація проблеми якості для організацій індустрії гостинності є критичним завданням у сучасному світі. Динаміка смаків, новітніх тенденцій, вимог і очікувань споживачів, а також стрімкий розвиток технологій вимагають постійного оновлення підходів до забезпечення високої якості продукції і послуг.

Провідні компанії розвинених країн світу тривалий час є успішними на глобальному ринку завдяки діючим системам управління якістю, які забезпечують постійне поліпшення та самовдосконалення діяльності підприємств, здатні відчувати і оперативно реагувати на вимоги споживачів, задовольняти потреби на ринку, бути конкурентними.

Метою впровадження системи управління якістю у закладах ресторанного господарства є оптимізація роботи, підвищення ефективності діяльності, досягнення відповідного конкурентного рівня, надання гарантій споживачам щодо якості продукції і послуг.

Питання розробки та впровадження системи управління якістю продукції в закладах ресторанного господарства досліджувались у роботах таких вітчизняних науковців, як С. Безродна [4], І. Поворознюк [10, 51], М. Вовк [11, 47], С. Павлова [50], В. Русавська [28] та інших.

Тема роботи є *актуальною*, оскільки аналізує аспекти розробки, планування і контролю системи управління якістю продукції у закладах ресторанного господарства, яка спрямована на підвищення обізнаності споживача, формування цільової аудиторії, задоволення потреб клієнтів, усунення недоліків в діяльності підприємства та на підвищення ефективності його діяльності на конкурентному ринку надання ресторанних послуг.

Метою кваліфікаційної роботи є визначення можливостей поліпшення діяльності закладів ресторанного господарства за рахунок впровадження системи управління якістю продукції.

Для досягнення поставленої мети, необхідно вирішити наступні **завдання**:

- проаналізувати основні поняття та категорії якості;
- дослідити зміст та сутність стандартів ISO серії 9000;
- дослідити практику впровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні та світі;
- визначити структуру управління якістю продукції;
- дослідити етап планування системи управління якістю продукції у ЗРГ;
- дослідити якість продукції ЗРГ методами статистичного контролю;
- визначити заходи, спрямовані на поліпшення роботи персоналу ЗРГ;
- обґрунтувати техніко-технологічні заходи, які сприяють поліпшенню системи управління якістю продукції в ЗРГ.

Об'єкт дослідження – процес планування і контролю системи управління якістю продукції ресторанного господарства.

Предмет дослідження – комплекс теоретичних і практичних засад впровадження системи управління якістю в закладах ресторанного господарства.

Практична цінність роботи полягає в тому, що проведені нами наукові розробки дозволять закладам ресторанного господарства підвищити ефективність роботи шляхом впровадження системи управління якістю.

Методи дослідження: методи наукового пізнання, аналізу та синтезу, порівняння й узагальнення, метод якісного SWOT-аналізу, статистичні методи побудови діаграми Парето, АВС-аналізу, причинно-наслідкових зв'язків побудови діаграми Ісікави.

Інформаційною базою дослідження є законодавчі акти, нормативна документація, наукові публікації вітчизняних вчених, матеріали наукових досліджень.

Апробація результатів дослідження. Основні положення кваліфікаційної роботи доповідалися й обговорювалися на Всеукраїнській науково-практичній конференції молодих вчених «Глокалізаційні аспекти інноваційного розвитку економіки» (м. Одеса, ОНЕУ, 13 жовтня 2023 р), опубліковані тези доповіді «Переваги впровадження системи управління якістю у закладах ресторанного господарства», С. 212-213.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається із вступу, 3-х розділів, списку використаних джерел із 59 найменування, додатків. Загальних обсяг кваліфікаційної роботи складає 68 сторінок. Основний зміст викладений на 62 сторінках. Робота містить 14 таблиць, 11 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі роботи «Теоретичні основи забезпечення умов створення системи управління якістю продукції та послуг» проаналізовано основні поняття та категорії якості; досліджено зміст та сутність стандартів ISO серії 9000; досліджено практику впровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні та світі.

У другому розділі роботи «Планування та контроль системи управління якістю в закладах ресторанного господарства» визначено структуру управління якістю продукції; досліджено етап планування системи управління якістю продукції у ЗРГ; досліджено якість продукції ЗРГ методами статистичного контролю.

У третьому розділі роботи «Обґрунтування шляхів поліпшення системи управління якістю продукції» визначено заходи, спрямовані на поліпшення роботи персоналу ЗРГ; обґрунтовано техніко-технологічні заходи, які сприяють поліпшенню системи управління якістю продукції в ЗРГ.

ВИСНОВКИ

1. На основі виконаного літературного пошуку проаналізовано визначення та особливості застосування основних понять та категорій «якість», «продукція», «послуга», «управління якістю», «система управління». Обґрунтовано, що основні задачі, які необхідно вирішити у ЗРГ – це розробка політики закладу з питань якості, встановлення вимог до якості продукції на основі досліджень потреб споживачів, організація контролю якості продукції,

створення в усіх структурних підрозділах умов, які забезпечують стабільний рівень якості продукції, підвищення обізнаності і мотивації персоналу, вдосконалення інформаційної складової діяльності за рахунок застосування інноваційних маркетингових технологій.

2. Проведено дослідження змісту та сутності міжнародних стандартів ISO серії 9000, які регламентують основні питання впровадження системи управління якістю продукції підприємств будь-якої сфери діяльності. Зазначено, що розробка, впровадження та удосконалення системи управління якістю, яка базується на стандартах ISO серії 9000, має переваги для підприємства, його персоналу, споживачів та інших зацікавлених сторін; забезпечить ефективний процесний та системний підхід до організації діяльності підприємства, прийняття обґрунтованих управлінських рішень щодо поліпшення якості продукції, досягнення конкурентних переваг, підвищення іміджу тощо.

3. Досліджено практику впровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні та світі. Встановлено, що загальна кількість сертифікатів ISO 9001:2015, виданих національними та міжнародними органами сертифікації протягом 2021-2022 років збільшилась на 17,3%. Світовим лідером щодо сертифікації відповідно до вимог стандартів ISO 9001 є Китай, в якому у 2022 році було видано 548662 сертифікатів. В Україні, незважаючи на воєнні дії, складну політичну та економічну ситуацію виробничі підприємства, заклади освіти, організації з надання послуг та інші отримали 1367 сертифікатів щодо систем управління якістю відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001:2015.

4. Визначено структуру системи управління якістю продукції, яка базується на таких принципах: орієнтація на споживача, цілеспрямованість, комплексність, безперервність, об'єктивність, оптимальність. Зазначено, що у практичній діяльності управління якістю продукції включає такі основні етапи: планування якості, контроль якості, забезпечення якості та поліпшення якості. Обґрунтовано, що стратегічне управління якістю дозволяє спрямувати ресурси на здійснення діяльності, яка необхідна для щорічної реалізації планів організації, результати яких можуть виявитись у підвищенні задоволеності споживача, скороченні витрат, не пов'язаних із діяльністю організації, а також у підвищенні цінності організації для інвесторів.

5. Досліджено етап планування системи управління якістю продукції у ЗРГ, який передбачає встановлення мети у сфері якості, розуміння потреб і очікувань замовників, визначення процесів і відповідних ресурсів, які необхідно здіяти для досягнення визначеної мети. За допомогою методу SWOT-аналізу виявлено та оцінено зовнішні загрози і ризики, проаналізовано слабкі та сильні сторони закладів в сучасних умовах економічної кризи та воєнного стану. Зазначено, що власникам бізнесу необхідно пристосовуватись до реалій часу та проводити оптимізацію діяльності, виявляти резерви, які допоможуть зберегти бізнес та колектив.

6. Проведено дослідження якості продукції ЗРГ методами статистичного контролю. Проаналізовано відгуки клієнтів, які відвідували ресторани м. Одеси та залишили свої думки у соціальних мережах та

встановлено, що 51,7% проблем, які викликають незадоволення клієнтів, пов'язані із якістю обслуговування, 42,9% проблем пов'язано із незадоволенням гостей якістю страв, 8,1% клієнтів зазначають, що заклади не впроваджують інклюзивні технології обслуговування. За допомогою використання методів Парето, ABC- аналізу, методу встановлення причино-наслідкових зв'язків з побудовою діаграми Ісікави зроблений висновок, що діяльність ЗРГ потребує розробку та впровадження сучасних підходів щодо поліпшення ефективності роботи та удосконалення системи контролю якості.

7. Визначено заходи, спрямовані на поліпшення роботи персоналу ЗРГ, зокрема, проведення корпоративного навчання, оптимізація посадових інструкцій, застосування методів матеріального і нематеріального мотивування. Запропоновано забезпечити навчання персоналу за програмою «Внутрішній аудитор/спеціаліст систем управління якістю ISO 9001:2015» в компанії ТЮФ Тюрінген Україна, що потребує витрат у розмірі 9270 грн. на двох працівників.

8. Обґрунтовано техніко-технологічні заходи, які сприятимуть поліпшенню системи управління якістю продукції в ЗРГ, а саме – придбання вакуумної пакувальної машини C254 PETROS. Проведено розрахунки економічної доцільності інвестиційного проекту: сума інвестицій – 68381 грн., щорічний прибуток – 73000 грн., термін окупності проекту – 0,94 роки; коефіцієнт прибутковості проекту – 2.14. За рахунок нового обладнання з'явиться можливість забезпечувати споживачів фірмовими стравами не тільки у приміщенні ЗРГ, але й поза закладом, дозволить збільшити цільову аудиторію, долучитись до волонтерських програм з організації харчування внутрішньо переміщених осіб, військовослужбовців тощо.

АНОТАЦІЯ

Даниленко Д. О. Розробка системи управління якістю на підприємствах ресторанного бізнесу

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Управління готельного та ресторанного бізнесу». Одеський національний економічний університет. Одеса, 2024.

Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел.

Об'єкт дослідження – процес планування і контролю системи управління якістю продукції ресторанного господарства.

У роботі визначено можливості поліпшення діяльності закладів ресторанного господарства за рахунок впровадження системи управління якістю продукції.

Проведено аналіз аспектів розробки, планування і контролю системи управління якістю продукції у закладах ресторанного господарства, яка спрямована на підвищення обізнаності споживача, формування цільової аудиторії, задоволення потреб клієнтів, усунення недоліків в діяльності підприємства та на підвищення ефективності його діяльності на конкурентному ринку надання ресторанних послуг.

Ключові слова: заклади ресторанного господарства, якість послуг, якість продукції, система управління якістю.

ANNOTATION

Danylenko D. Development of a quality management system at restaurant business enterprises.

Qualification work on obtaining a Master's degree in specialty 241 "Hotel and restaurant business" in the educational program "Hotel and restaurant business management". Odessa National University of Economics. Odesa, 2024.

Qualification work consists of an introduction, three chapters, conclusions, a list of sources.

The object of research is the process of planning and control of the quality management system of restaurant products.

The work identifies the possibilities of improving the activities of restaurant establishments due to the introduction of a product quality management system.

An analysis of the aspects of the development, planning and control of the product quality management system in restaurant establishments, which is aimed at increasing consumer awareness, forming a target audience, meeting customer needs, eliminating shortcomings in the company's activities and increasing the efficiency of its activities in the competitive market of restaurant services, was conducted.

Key words: restaurant establishments, service quality, product quality, quality management system.