

**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.
« _____ » _____

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня магістра

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

за освітньою програмою «Управління готельним та ресторанным 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

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УМОВ СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ	6
1.1. Основні поняття та категорії управління якістю.....	6
1.2. Концепції стандартів ISO серії 9000 як основи для створення системи управління якістю.....	12
1.3. Досвід впровадження стандартів серії ISO 9000 в Україні та світі	21
Висновки до розділу 1.....	26
РОЗДІЛ 2. ПЛАНУВАННЯ ТА КОНТРОЛЬ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	28
2.1. Визначення структури системи управління якістю продукції ресторанного господарства.....	28
2.2. Планування системи управління якістю продукції ресторанного господарства.....	37
2.3. Дослідження якості продукції ЗРГ методами статистичного контролю.....	41
Висновки до розділу 2.....	49
РОЗДІЛ 3. ОБГРУНТУВАННЯ ШЛЯХІВ ПОЛІПШЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ	51
3.1. Заходи, спрямовані на поліпшення роботи персоналу ЗРГ.....	51
3.2. Техніко-технологічні напрями поліпшення якості продукції ЗРГ	54
Висновки до розділу 3.....	58
ВИСНОВКИ	60
Список використаних джерел	63

ВСТУП

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, ABC-аналізу, причино-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. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи складає 68 сторінок. Основний зміст викладений на 62 сторінках. Робота містить 14 таблиць, 11 рисунків.

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, АВС-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.

Список використаних джерел

1. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів : ДСТУ ISO 9000:2015. Київ : УкрНДНЦ, 2016. 22 с. (Національний стандарт України).
2. Кузуб А. В. Система управління якістю продукції вітчизняних промислових підприємств залізничного транспорту. *Проблеми системного підходу в економіці*. 2018. Вип. 2. С. 64-69.
3. Баль-Прилипко Л. В., Ніколаєнко М. С. Інтегрована система управління якістю та безпечністю харчової продукції. *Біоресурси і природокористування*. Том 10, № 5-6. 2018. С. 68-76.
4. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПБКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
5. Соколовський С. А., Науменко М. О. Управління процесом контролю якості продукції підприємства харчування. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. № 53, 2016. С. 106-110.
6. Загальне управління якістю : підручник /О. В. Нанка, Р. В. Антощенко, В. М. Кість та ін.. Харків: ХНТУСГ, 2019. 205 с.
7. Коюда В. О. Сутність та змістовна характеристика послуги як бази управління. *Економіка та суспільство*. Випуск 9, 2017. С. 473-478.
8. Кукліна Т. С., Корнієнко О. М. Дослідження якості послуг у закладах ресторанного господарства. Глобальні та національні проблеми економіки. Випуск 11. 2016. С. 416-419.
9. Звягінцева О. Б. Дослідження особливостей ресторанних послуг у ході розробки комплексу маркетингу харчових підприємств. URL: http://chtei-knteu.cv.ua/herald_en/content/download/archive/2011/v3/NV-2011-V3_53.pdf.
10. Поворознюк, І. (2022). Проблеми якості обслуговування на підприємствах індустрії гостинності. *Економіка та суспільство*, (41). URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-41-8>.

11. Вовк В. М. Складові формування якості обслуговування споживачів. *Проблеми економіки*. № 4. 2017. С. 250-256.
12. Гірняк Л. І., Сопіга В. Б. Формування культури та якості обслуговування у готельно-ресторанних підприємствах. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Випуск 21, частина 1. 2018. С. 50-55.
13. Продіус О. І., Ілінчук О. І. Управління якістю як фактор підвищення конкурентоспроможності продукції. *Причорноморські економічні студії*. Вип. 18. 2017. С. 89-93.
14. Олійник Є. О., Олійник А. С., Пилипченко О. Г., Пугін О. С. Управління якістю продукції: сутність, принципи, основні підходи. *Агросвіт*. № 23, 2019. С. 79-86.
15. Грудцина Ю. В. Управління якістю в системі державного регулювання економіки України. *Причорноморські економічні студії*. Випуск 38-1, 2019. С. 57-62.
16. Семенов В. Ф. Стандарти ISO серії 9000 і формування систем управління якістю на підприємствах сфери послуг. *Розвиток методів управління і господарювання на транспорті*. № 3 (72). 2020. С. 121-134.
17. Крикун О. О. Сумісність і узгодження нової версії стандарту ISO 9001: 2015 з міжнародними стандартами щодо систем менеджменту якості. *Економіка та суспільство*. 2016. Вип. 7. С. 378-384.
18. Антюшко Д. Імплементация положень стандарту ISO 9001:2015 для вдосконалення систем управління якістю. *Товари і ринки*. № 1. 2016. С. 71-79.
19. Шереметинська О. В., Захарченко А. А. Формування системи якості підприємства. *Приазовський економічний вісник*. Випуск 1 (24). 2021. С. 140-145.
20. Стригуль, Л., Александрова, В., & Жадан Т. (2023). Стандарти серії ISO 9000 в сфері туризму та гостинності України в концепції загального управління якістю TQM. *Вісник Національного технічного університету*

«Харківський політехнічний інститут» (економічні науки), (1). 40-44. URL: <https://doi.org/10.20998/2519-4461.2023.1.40>.

21. Франк Грайчен. Історія ISO 9001 – оповідання успіху. URL: <https://www.dqsglobal.com/uk-ua/navchajtesya/blog/istoriya-iso-9001-opovidannya-uspihu>.

22. Шарій Р. А., Байцар Р. І. Вдосконалення системи управління якістю промислового підприємства. *Вимірjувальна техніка та метрологія*. № 79 (1). 2018. С. 64-69.

23. Кривоберець М. М. Стандарти ISO серії 9000: зовнішні переваги, ступінь довіри, відповідність міжнародним вимогам. *Агросвіт*. № 1-2. 2017. С. 32-34.

24. Томашук І. В. Управління якістю продукції на підприємствах в умовах входження України в ЄС. URL: <http://efm.vsau.org/storage/articles/November2022/mCx26UPI0tvmMWMpuiYT.pdf>

25. Попко О. В. Ідентифікація особливостей міжнародних систем управління якістю продукції, які діють в Україні. *Вісник НУ «Львівська політехніка»* : Збірник наукових праць. Випуск № 892, 2018. С. 165-170.

26. Глебова А. О., Карчевський Б. О. Системи управління якістю на підприємстві в умовах євроінтеграційних процесів. *Глобальні та національні проблеми економіки*. Випуск 8. 2015. С. 532-356.

27. Хитрова О. А. TQM як соціально-орієнтована філософія управління підприємством: суть та умови впровадження. *Підприємництво та інновації*. Випуск 11-2. 2020. С 56-61.

28. Русавська В. А., Таран М. Д. Теорія та практика управління якістю в історичній перспективі та їх вплив на сучасні концепції управління якістю. *Економіка та суспільство*. Випуск 31, 2021. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-31-39>.

29. Гуцалюк О. М., Носатов І. К. Козловцева В. А. Впровадження міжнародних стандартів в системі управління якістю на підприємствах сфери

інжинірингових послуг. *Держава та регіони. Серія: Економіка та підприємництва*. № 4 (115). 2020. С. 134-139.

30. Давидова О. Ю. *Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві* : підруч. Харків : Вид-во Іванченка І. С., 2018. 488 с.

31. *Системи управління якістю. Вимоги* : ДСТУ ISO 9001:2015. Київ : УкрНДНЦ, 2016. 22 с. (Національний стандарт України).

32. *Системи управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001:2015* : ДСТУ ISO/TS 9002:2017. Київ : УкрНДНЦ, 2019. 39 с. (Національний стандарт України).

33. *Управління якістю. Якість організації. Настанови щодо досягнення сталого успіху* : ДСТУ ISO 9004:2018. Київ : УкрНДНЦ, 2019. 39 с. (Національний стандарт України).

34. *Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо кодексів поведінки для організацій* : ДСТУ ISO 10001:2019. Київ : УкрНДНЦ, 2020. 18 с. (Національний стандарт України).

35. *Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо моніторингу та оцінювання*: ДСТУ ISO 10004:2019. Київ : УкрНДНЦ, 2020. 26 с. (Національний стандарт України).

36. *Настанови щодо проведення аудитів систем управління*: ДСТУ ISO 19011:2019. Київ : УкрНДНЦ, 2020. 40 с. (Національний стандарт України).

37. Денисюк О. Г., Майданович В. В. *Управління якістю продукції підприємства: теоретичні аспекти та принципи застосування*. Економіка, управління та адміністрування, 2023. №1 (103). С. 26-35.

38. ISO: Глобальні стандарти для надійних товарів та послуг. <https://www.iso.org/home.html>.

39. Національне агентство з акредитації України: Співробітництво з IAF. URL: <https://naau.org.ua/41-spivrobitnitstvo-z-iaf>.

40. Європейська кооперація з акредитації. URL: <https://www.naau.org.ua/40-spivrobitnitstvo-z-ea>.

41. Про акредитацію органів з оцінки відповідності: Закон України №2407-ІІ від 17.05.2001. Редакція від 01.01.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2407-14#Text>.
42. Про утворення Національного органу з акредитації України: Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України №5 від 04.01.2002. Редакція від 29.05.2012. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0005569-02#Text>.
43. Історія НААУ. <https://www.naau.org.ua/7-istoriia-naau>.
44. Сертифікація як фактор успіху. URL: <https://www.dqsglobal.com/uk-ua/doslidzhujte/produkti-harchuvannya-ta-spozhivachi#block-1910>.
45. Дослідження ISO по сертифікації стандартів систем управління: повні результати. URL: <https://www.iso.org/committee/54998.html?t=KomURwikWDLiuB1P1c7SjLMLEAgXOA7emZHKGWyn8f3KQUTU3m287NxnPA3DIuxm&view=documents#section-isodocuments-top>.
46. Даниленко Д. О. Переваги впровадження системи управління якістю у закладах ресторанного господарства. *Глокалізаційні аспекти інноваційного розвитку економіки* : збірник матеріалів Всеукраїнської науково-практичної конференції молодих вчених (Одеса, 13 жовтня 2023 р.). Одеса: ОНЕУ, 2023. С. 212-213.
47. Вовк М. В. Управління якістю продукції в системі забезпечення конкурентоспроможності підприємства. Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Економічні науки. № 63, 2021. С. 52-56.
48. Скопенко Н. С., Павлова Т. В. Формування системи управління якістю продукції підприємства в сучасних умовах господарювання. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія економічні науки*. Вип. 30. Частина 1. 2018. С. 150-154.
49. Пронкіна Л. І. Конкурентоспроможність та якість продукції підприємств: взаємозв'язок змісту та управління. *Економічна теорія та право*. № 3 (22). 2015. С. 36-45.

50. Павлова, С. (2021). Управління якістю послуг ресторану через механізм впровадження внутрішніх стандартів обслуговування. *Економіка та суспільство*, (34). *Економіка та суспільство*. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-34-18>.
51. Поворознюк, І. (2022). Управління якістю послуг на підприємствах індустрії гостинності під час кризи. *Економіка та суспільство*, (42). URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-42-48>
52. Лузан І. В., Луценко І. С. Система управління якістю як фактор підвищення конкурентоспроможності підприємства. *Electronic Archive of Kyiv Polytechnic Institute*. URL: <https://core.ac.uk/reader/323529630>.
53. Кириченко О. Ключові фактори системи управління якістю в забезпеченні міжнародної конкурентоспроможності підприємства. *Вчені записки Університету «КРОК»*. № 2 (70), 2023. С. 93-99. URL: <https://doi.org/10.31732/2663-2209-2022-70-93-99>.
54. Демчук Л., Байцар Р. Статистичні методи в управлінні якістю виробничих процесів. URL: <https://science.lpnu.ua/sites/default/files/journal-paper/2017/jun/3644/vtm75st26.pdf>.
55. Відгуки про ресторани в Одесі. URL: <https://zoon.com.ua/odessa/restaurants/reviews/>.
56. ТЮФ Тюрінген Україна. URL: <https://tuv-thuringen.com.ua/uk/training>.
57. Національна Асоціація громадського харчування. URL: <https://nfa.org.ua/>.
58. Довідник для локальних виробників та закладів громадського харчування і HoReCa з рекомендаціями щодо плану дій під час війни для забезпечення безперебійного постачання продуктів харчування та посилення продовольчої безпеки держави. URL: <https://dia.dp.gov.ua/dlya-lokalnix-agrovirobnikiv-stvorili-dovidnik-z-rekomendaciyami-shhodo-roboti-pid-chas-vijni/>.
59. Характеристики вакуумного пакувальника C254 PETROS. URL: <https://technofood.com.ua/ua/shop/product/5119#comments-list>.