

Мхітарян А. Е.
Одеський національний економічний університет
м. Одеса, Україна
*Науковий керівник – к. е. н., доцент кафедри
туристичного та готельно-ресторанного бізнесу*
Нєчева Н. В.

ТЕНДЕНЦІЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

У сучасній ринковій економіці проблеми щодо якості є одними з найважливіших чинників підвищення рівня життя населення, економічної, соціальної, а також екологічної безпеки. Якість продуктів і послуг безпосередньо впливає на задоволення потреб і очікувань споживачів, їхнє здоров'я та безпеку. Критерієм оцінки якості для клієнта є ступінь його задоволення, тобто відповідність отриманого та очікуваного. Якщо ж розглядати такий критерій, як рівень задоволення клієнта, то його головним показником є бажання клієнта повернутися знову, а також бажання рекомендувати послуги своїм друзям і знайомим, колу спілкування.[1]

Для повноцінного забезпечення якості та конкурентоспроможності ресторанних послуг важливим є питання управління проєктуванням та контролем якості. Окрім, звісно, внутрішніх причин має враховуватися вивчення клієнтів та їх потреб, а також засоби їх задоволення.

Важливим аспектом забезпечення якості та підвищення конкурентоспроможності є оптимальне співвідношення ціни та якості послуг, що є вирішальним фактором для сприяння високому іміджу та статусу підприємства на ринку.

Існує кілька підходів до визначення якості обслуговування, одним із яких, наприклад, є виділення п'яти структурних категорій:

– внутрішня якість (є непомітною для споживачів і може проявлятися як організація послуг, у технології обслуговування або, наприклад, певних взаємодіях підрозділів);

– матеріальна якість (є помітною для споживачів і може відображатися в таких речах, як інтер'єр, його оформлення, тобто меблі, посуд, фразе, дизайн та ін.);

– нематеріальна якість (можна позначити загальним рівнем комфорту, наявністю, умовно, музики, реклами);

– психологічна якість (зазвичай проявляється такою річчю, як рівень гостинності обслуговуючого персоналу);

– тривалість обслуговування (є, відповідно, час очікування, а також швидкість з оперативністю обслуговування) [4].

Якість послуги в закладах ресторанного господарства включає такі компоненти:

– якість потенціалу (технічна якість): це відноситься до якості продукції, яку пропонує ресторан, включаючи її склад, свіжість, смакові якості та інші технічні аспекти. Якщо ресторан використовується як аналогія до послуг, то це може включати в себе такі речі, як якість інгредієнтів, спосіб приготування, технічні характеристики страв і т. д;

– якість процесу (функціональна якість): описує якість самого процесу обслуговування, включаючи швидкість, ефективність, дружність персоналу, комфортність для клієнтів і таке інше. Це включає в себе також організацію, системи обслуговування, якість обладнання і технічні аспекти, які допомагають покращити ефективність обслуговування;

– якість культури (соціальна якість): відноситься до атмосфери та загального враження, яке створює заклад. Це включає в себе такі аспекти, як стиль обслуговування, професіоналізм персоналу, дотримання етикету, адаптацію до потреб і побажань клієнтів, а також створення приємної атмосфери для відпочинку та задоволення.

Ці три компоненти взаємодіють між собою для формування загального враження про якість послуг, яке клієнти отримують у ресторані.

Основою принципів системи якості є центральна роль споживача у всіх аспектах, у той час як високий рівень його задоволеності може бути можливим

лише за умови узгоджень між відповідальним керівництвом, усіма людськими, матеріальними ресурсами, а також структурою системи якості.

Для досягнення цілей у сфері якості керівництво має розробити свою політику, визначити завдання та створити структуру системи якості, що забезпечує ефективне управління та підвищення якості послуг на всіх етапах їх надання.

Керівництво повинне, як правило, самостійно створювати свою систему якості обслуговування, розподіляти загальні та особисті обов'язки персоналу, позначувати цілі їхньої роботи, а також документально оформляти свою політику якості. А політика якості має враховувати такі аспекти:

- стандарт якості;
- репутація підприємства у контексті якості;
- мети щодо покращення якості послуг;
- стратегії досягнення цілей у сфері якості;
- роль персоналу, відповідального за втілення політики якості.[4]

Після цього важливим буде в роботі здебільшого саме підтримання існуючого стандарту, слідування за втіленнями його принципів та покращення себе як підприємства.

Список використаних джерел

1. Давидова О. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навчальний посібник. Харків: ХНАМГ, 2012. С. 414.
2. Момот О. Менеджмент якості та елементи системи якості: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. С. 368.
3. П'ятницька Н. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства: підручник. Київ: КНТЕУ, 2005. С. 190-200.
4. Архіпов В. Організація ресторанного господарства: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. С. 167-170.