

ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»
Факультет суспільних і прикладних наук
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
для здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
на тему: **«Управління якістю в готельно-ресторанному комплексі»**
за освітньо-професійною програмою
«Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу»
спеціальності **241 Готельно-ресторанна справа**

Студентки 4 курсу ГРСс-19 групи
Василевич Анастасії Сергіївни
(прізвище, ім'я, по батькові)

Керівник Касіячук В.Д
к. т. н., доцент

(посада, вчене звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

Національна шкала 5

Кількість балів: 4 оцінка: ECTS A

Члени комісії

[Підпис] Терлецька Н.М.
(підпис) (прізвище та ініціали)

[Підпис] Терлецька Н.М.
(підпис) (прізвище та ініціали)

[Підпис] Джурбат Н.М.
(підпис) (прізвище та ініціали)

[Підпис] Машуктова О.І.
(підпис) (прізвище та ініціали)

[Підпис] Осінська І.І.
(підпис) (прізвище та ініціали)

Івано-Франківськ – 2023

ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»
Факультет суспільних і прикладних наук
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Освітній ступінь: «бакалавр»

Спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ

завідувач кафедри туризму та
готельно-ресторанної справи



« 8 » 02 2023 року

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ СТУДЕНТУ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Василевич Анастасії Сергіївни

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Управління якістю в готельно-ресторанному комплексі»

Керівник роботи Касіянчук Василь Дмитрович

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Затверджені наказом закладу вищої освіти від 11.11.2022 року № 155/1-НВ

2. Строк подання студентом роботи 25.05.2023 року

3. Зміст кваліфікаційної роботи (перелік питань, які потрібно розробити)

1. вивчити етапи розвитку та сучасний стан теорії та практики управління якістю;

2. розглянути сутність та категоріально-понятійний апарат якості в готельно-ресторанному господарстві;

3. дослідити моделі та основні елементи системи управління якістю послуг в готельно-ресторанному підприємстві;

3. охарактеризувати сучасні системи управління якістю продукції та послуг;

4. проаналізувати процеси системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанних підприємствах та виявити їх особливості в готельно-ресторанному комплексі «Надія»;

5. запропонувати рекомендації та заходи щодо підвищення ефективності системи управління якістю та якості обслуговування в готельно-ресторанному комплексі «Надія».

4. Дата видачі завдання 08.02. 2023 року

Календарний план виконання роботи

№ н/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строки виконання етапів роботи	Примітка
1	Визначення теми дипломної роботи	14 листопада	виконано
2	Затвердження теми	8	
3	Визначення плану роботи та погодження з науковим керівником	лютого	виконано
4	Підбір та аналіз літературних джерел з теми кваліфікаційної роботи	15 березня	виконано
5	Підбір методів для проведення досліджень	березень	виконано
6	Написання розділу 1. Теоретичні основи управління якістю готельно-ресторанного підприємства	квітень	<i>виконано</i>
7	Написання розділу 2. Дослідження системи управління якістю на готельно-ресторанному підприємстві «Надія»	<i>квітень</i>	виконано
8	Написання розділу 3. Рекомендації та пропозиції щодо підвищення системи якості в готельно-ресторанному підприємстві «Надія»	травень	виконано
9	Підготовка текстового варіанту роботи для попереднього захисту на засіданні кафедри	25 травня	виконано
10	Обробка зауважень наукового керівника	31 травня	виконано
11	Представлення роботи для перевірки на академічну доброчесність	1 червня	<i>виконано</i>
12	Представлення оформленої роботи на кафедру	10 червня	виконано
13	Написання відгуку наукового керівника	12 червня	виконано
14	Рецензування кваліфікаційної роботи	15 червня	виконано
15	Підготовка доповіді та презентації до роботи	15-20 червня	виконано
16	Захист кваліфікаційної роботи на засіданні ДЕК	20 червня	<i>виконано</i>


Студент


(підпис)

Анастасія ВАСИЛЕВИЧ

(прізвище та ініціали)

Науковий керівник


(підпис)

Василь КАСІЯНЧУК

(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Метою дослідження полягає у системі управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі з метою розробки рекомендацій щодо підвищення ефективності її функціонування, а також вивчення та аналіз системи управління якістю в готельно-ресторанному комплексі «Надія».

В першому розділі розглянуто теоретичні основи управління якістю готельно-ресторанного підприємства.

В другому розділі проведено дослідження системи управління якістю на готельно-ресторанному підприємстві «Надія».

В третьому розділі представляє процес рекомендації та пропозиції щодо підвищення системи якості в готельно-ресторанному підприємстві «Надія».

КЛЮЧОВІ СЛОВА: ГОТЕЛЬНЕ ПІДПРИЄМСТВО, РЕСТОРАННЕ ПІДПРИЄМСТВО, ЯКІСТЬ.

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ПІДПРИЄМСТВА.....	7
1.1 Етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики управління якістю	7
1.2 Сутність та категоріально-понятійний апарат якості в готельно-ресторанному господарстві	11
1.3 Моделі та основні елементи системи управління якістю послуг в готельно-ресторанному підприємстві	13
Висновки до розділу 1	17
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ПІДПРИЄМСТВІ «НАДІЯ».....	18
2.1 Характеристика сучасних систем управління якістю продукції та послуг	18
2.2 Аналіз процесів системи управління якістю продукції та послуг в готельно-расторанному комплексі «Надія»	26
2.3 Особливості організації управління якістю готельно-ресторанного комплексу «Надія»	33
Висновки до розділу 2	41
РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ТА ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ СИСТЕМИ ЯКОСТІ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ПІДТРИЄМСТВІ «НАДІЯ».....	42
3.1 Сучасні підходи навчання персоналу щодо підвищення якості обслуговування у готелі «Надія».....	42
3.2 Рекомендації та пропозиції дій для покращення якості обслуговування в готельно-ресторанному комплексі «Надія».....	44
Висновки до розділу 3	51
ВИСНОВКИ.....	52
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	55
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність теми. Готельно-ресторанний бізнес є однією з зростаючих галузей в сучасному світі, що вимагає від підприємств в цій сфері не лише забезпечення високої якості обслуговування, але й налагодження ефективної системи управління якістю. Вивчення проблеми управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі має велике значення для підвищення конкурентоспроможності та доходності підприємств.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Питанням щодо вивчення змісту понять якості та управління вивчали як зарубіжні так і вітчизняні вчені. Серед зарубіжних вчених можна виділити концептуальні розробки Е. Демінга, Ф. Кросбі, Дж. Уокера, М. Мескона, М. Альберта та Ф. Хедоурі, Ф. Котлера, Ф. Тейлора та інших, що представляють сформовані в теоретичному плані моделі управління якістю, які згодом отримали широке практичне застосування та розвиток. До вітчизняних вчених слід віднести науковців М. Бойка, Г. Бондаренка, О. Момота, В. Топольника, І. Сидоренка, Т. Сокол, М. Шаповалова та ін., які розглядали загальнотеоретичні, методологічні та практичні питання щодо проблеми управління якістю на підприємствах індустрії гостинності

Мета та завдання кваліфікаційної роботи. Дослідження системи управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі з метою розробки рекомендацій щодо підвищення ефективності її функціонування, а також вивчення та аналіз системи управління якістю в готельно-ресторанному комплексі «Надія» з метою виявлення проблем та розробки рекомендацій щодо їх вирішення. Для досягнення мети було поставлено *наступні завдання:*

1. вивчити етапи розвитку та сучасний стан теорії та практики управління якістю.
2. розглянути сутність та категоріально-понятійний апарат якості в готельно-ресторанному господарстві.

3. дослідити моделі та основні елементи системи управління якістю послуг в готельно-ресторанному підприємстві.

3. охарактеризувати сучасні системи управління якістю продукції та послуг.

4. проаналізувати процеси системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанних підприємствах та виявити їх особливості в готельно-ресторанному комплексі «Надія»;

5. запропонувати рекомендації та заходи щодо підвищення ефективності системи управління якістю та якості обслуговування в готельно-ресторанному комплексі «Надія».

Об'єктом роботи є система управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі на прикладі готельно-ресторанного комплексу «Надія»

Предметом роботи виступає процес впровадження та функціонування системи управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі, а також її вплив на підвищення якості обслуговування та конкурентоспроможності підприємств

Методи дослідження: метод дослідження самого процесу готельно-ресторанної діяльності, аналітичний метод, метод графічного та табличного спостереження; SWOT-аналіз, PEST -аналіз.

Практичне значення одержаних результатів мають значення, оскільки можуть стати пропозиціями для підприємств готельної галузі з метою розширення готельних послуг та підвищення їх якості.

Наукова цінність одержаних результатів. Розроблено рекомендації з покращення якості надання послуг у готелі.

Структура роботи складається із вступу, трьох розділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел – 32 позиції. Загальна кількість сторінок 55, з них – 53 основного тексту. Робота містить 2 рисунки та 2 таблиці.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ПІДПРИЄМСТВА

1.1 Етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики управління якістю

Управління якістю - це системний підхід до планування, контролю та забезпечення якості продукту або послуги. Він охоплює весь життєвий цикл продукту, від розробки до відповідальності за продукт в експлуатації. Розвиток теорії та практики управління якістю відбувався в кілька етапів.

Перший етап розвитку теорії управління якістю припадає на початок ХХ століття. На той час було започатковано виробництво значної кількості товарів, якість яких залишалася низькою. Це призвело до того, що споживачі зазнавали різноманітних проблем з цими товарами, таких як неприємний запах, пошкодження, недоліки в розмірі тощо. Щоб вирішити ці проблеми, було започатковано розробку методів інспекції та контролю якості на виробництві, які дозволяли виявляти і усувати дефекти виробів на ранніх стадіях виробництва. Ці методи стали популярними серед виробників, оскільки дозволяли підвищити якість продукції і зменшити витрати на відновлення дефектних виробів після продажу. Таким чином, розробка методів управління якістю стала важливим кроком у підвищенні якості продуктів та задоволеності споживачів [1].

Другий етап розвитку теорії та практики управління якістю припадає на період після Другої світової війни. Цей етап був насичений розробкою нових концепцій, які значно покращили якість управління. Однією з таких концепцій стала Статистичний контроль якості, який забезпечував використання уніфікованих технологій та стандартів виробництва. На цьому етапі також почали звертати більше уваги на вплив якості на задоволення споживачів та розвиток підприємства в цілому. В результаті, було виконано значну кількість досліджень, що сприяли розвитку нових методів управління якістю та

підвищенню ефективності виробництва.

Концепція «*Total Quality Control*» (TQC) є однією з основних стратегій управління якістю в компаніях, що походить з Японії. TQC була розроблена в 1950-х роках та запроваджена в компанії Toyota, після чого знайшла застосування в інших японських компаніях та стала базою для розвитку концепції «*Total Quality Management*» (TQM) [2].

Суть концепції TQC полягає в тому, що якість повинна бути вбудована в процеси виробництва та управління компанією. Це означає, що кожен етап виробничого процесу повинен бути контрольований, а якість повинна бути забезпечена від початку до кінця процесу. *TQC базується на декількох основних принципах, серед яких:*

1. Постійне удосконалення (Kaizen): компанія повинна постійно прагнути до вдосконалення процесів та продуктів, щоб забезпечити максимальну якість.

2. Контроль процесів: кожен етап виробничого процесу повинен бути контрольований, щоб забезпечити відповідність стандартам якості.

3. Участь кожного працівника: кожен працівник повинен брати участь у процесі удосконалення та забезпечення якості продукції.

4. Задоволення потреб клієнтів: головна мета компанії - задоволення потреб клієнтів, а якість продукції повинна бути відповідною.

5. Міжфункціональність: виробничі процеси повинні бути організовані таким чином, щоб кожен відділ міг працювати як єдиний організм.

Елементи системи управління якістю за концепцією TQC включають:

1. Керівництво та лідерство: зобов'язання керівництва до забезпечення якості продукції та послуг.

2. Задоволення клієнта: постійне вдосконалення продуктів та послуг, щоб задовольняти потреби клієнтів.

3. Управління персоналом: підтримка, навчання та розвиток персоналу, щоб вони могли забезпечити високу якість продуктів і послуг.

4. Процесний підхід: управління всіма процесами, пов'язаними з виробництвом продукту або послуги, для забезпечення високої якості.

5. Постійне вдосконалення: постійне вдосконалення процесів виробництва продуктів і послуг.

6. Взаємовідносини з постачальниками: розуміння і підтримка взаємовідносин з постачальниками, щоб забезпечити високу якість вхідних матеріалів та послуг.

7. Використання статистичних методів: використання статистичних методів для аналізу процесів і вдосконалення якості продукту або послуг.

8. Відповідальність і звітність: встановлення системи відповідальності та звітності за якість продукту або послуги.

Третій етап розвитку теорії та практики управління якістю припадає на 1980-ті роки. На той час з'явилися нові концепції, такі як Total Quality Management (TQM) та Six Sigma. За допомогою TQM, компанії зосереджувались на створенні культури якості, включаючи навчання персоналу, визначення та вирішення проблем та управління процесами. Концепція Six Sigma зосереджувалась на мінімізації дефектів та покращенні процесів виробництва за допомогою систематичного підходу та використання статистичних методів [1].

Четвертий етап розвитку теорії та практики управління якістю відбувається в наш час. Зараз управління якістю стає все більше пов'язаним з цифровими технологіями та інформаційними системами. За допомогою цифрових технологій компанії можуть автоматизувати процеси та забезпечити високу якість продукту або послуги. Також з'явилися нові методики, такі як Lean та Agile, які забезпечують більш гнучкий та швидкий процес виробництва.

У практиці управління якістю використовуються різноманітні інструменти та методи, такі як контроль якості, стандарти якості, аналіз даних, управління ризиками та багато інших. Також важливим елементом управління якістю є система сертифікації ISO (Міжнародна організація зі стандартизації), яка визначає стандарти якості та вимоги до сертифікації продукту або послуги.

Управління якістю стало важливим елементом в бізнесі та виробництві. Підтримка високої якості продукту або послуги допомагає компанії зберегти конкурентну перевагу та забезпечити задоволення клієнтів. Розвиток теорії та

практики управління якістю продовжується, і ми можемо очікувати подальші зміни та покращення у цій області. До того ж, управління якістю стає все більше пов'язаним зі сталим розвитком та екологічною відповідальністю, що робить його ще більш актуальним та необхідним у сучасному світі.

Основною метою управління якістю є забезпечення стійкості та надійності продукту або послуги, задоволення потреб клієнтів та зменшення витрат на виробництво. Для досягнення цієї мети використовуються різноманітні інструменти та методи. Основні з них: контроль якості, стандарти якості, аналіз даних, управління ризиками, управління проектами та багато інших [4].

Система сертифікації ISO (Міжнародна організація зі стандартизації) є важливим елементом управління якістю. Стандарти ISO визначають вимоги до якості продукту або послуги та процесів виробництва. Сертифікація ISO дозволяє компаніям довести свою здатність до виготовлення високоякісних продуктів або надання послуг [3].

Управління якістю стає все більш пов'язаним з цифровими технологіями та інформаційними системами. Цифрові технології дозволяють автоматизувати процеси та забезпечити високу якість продукту або послуги. Також з'явилися нові методики, такі як Lean та Agile, які забезпечують більш гнучкий та швидкий процес виробництва.

У практиці управління якістю важливою є чесність та відкритість у спілкуванні зі споживачами та партнерами. Компанії повинні бути готові до прийняття критики та швидко вирішувати проблеми, які виникають в процесі виробництва або надання послуг. Крім того, важливо створити ефективну систему зворотного зв'язку з клієнтами та партнерами, щоб забезпечити постійний розвиток та вдосконалення продукту або послуги.

Управління якістю є невід'ємною складовою будь-якої успішної компанії. Воно забезпечує високу якість продукту або послуги, задоволення потреб клієнтів та зменшення витрат на виробництво. Успішні компанії постійно вдосконалюють свої процеси та методики управління якістю, щоб залишатися конкурентоспроможними та відповідати вимогам сучасного ринку.

У підсумку, управління якістю є важливою складовою успіху будь-якої компанії. Розвиток теорії та практики управління якістю здійснювався від давніх часів, починаючи з простих методів контролю якості та закінчуючи сучасними цифровими технологіями та методиками. Успішні компанії постійно вдосконалюють свої процеси та методики управління якістю, щоб залишатися конкурентоспроможними та відповідати вимогам сучасного ринку.

1.2 Сутність та категоріально-понятійний апарат якості в готельно-ресторанному господарстві

Якість є важливим поняттям у готельно-ресторанному господарстві. Вона визначається як ступінь відповідності продукту або послуги вимогам та очікуванням клієнта. Готельно-ресторанний бізнес може забезпечити високу якість продукту або послуги шляхом використання спеціалізованого категоріально-понятійного апарату, який включає в себе такі поняття, як *сертифікація, стандартизація, контроль якості, технічні характеристики, аудит, ризик-менеджмент та ін.*

Одним з ключових понять, які використовують у готельно-ресторанному господарстві, є *сертифікація*. Це процес оцінки та підтвердження відповідності продукту або послуги встановленим стандартам та вимогам. Організації можуть отримати різні сертифікати, такі як сертифікати якості ISO, які підтверджують, що їхні продукти або послуги відповідають встановленим стандартам та вимогам.

Стандартизація - це процес встановлення стандартів та вимог до продукту або послуги. Вона забезпечує стандартизований підхід до виробництва або надання послуг, що сприяє підвищенню якості та зменшенню витрат. У готельно-ресторанному бізнесі використовуються стандарти, такі як *НАССР* (англ. Hazard Analysis and Critical Control Points), який визначає процес контролю якості та безпеки харчових продуктів [5].

Контроль якості - це процес визначення та контролювання параметрів продукту або послуги, щоб забезпечити високу якість та відповідність вимогам. У готельно-ресторанному бізнесі контроль якості може включати в себе такі етапи, як перевірка якості сировини та інгредієнтів, контроль процесу приготування та подачі страв, а також оцінку рівня задоволення клієнтів.

Технічні характеристики - це специфікації та параметри продукту або послуги, які визначають його якість та функціональність. У готельно-ресторанному господарстві це можуть бути технічні характеристики обладнання, які використовуються для приготування та подачі страв, або параметри харчових продуктів, які впливають на їхню якість та безпеку [7].

Аудит - це процес систематичної перевірки та оцінки системи управління якістю з метою виявлення недоліків та покращення її ефективності. У готельно-ресторанному бізнесі аудит може проводитися як внутрішній, тобто оцінка системи управління якістю власними силами, так і залучення зовнішнього аудитора.

Ризик-менеджмент - це процес ідентифікації та управління ризиками, які можуть виникнути при наданні продукту або послуги. У готельно-ресторанному бізнесі ризик-менеджмент може включати в себе визначення та управління ризиками, які пов'язані з безпекою харчових продуктів, придбанням та зберіганням сировини та інгредієнтів, охороною праці та іншими факторами.

Категоріально-понятійний апарат якості у готельно-ресторанному господарстві включає в себе різноманітні поняття та інструменти, які допомагають забезпечити високу якість продукту або послуги. Використання цього апарату дозволяє підвищувати ефективність управління та зменшувати ризики, пов'язані з низькою якістю продукту або послуги. Важливо зазначити, що категоріально-понятійний апарат якості не є статичним, а постійно розвивається та доповнюється новими поняттями та інструментами [6].

Наприклад, з поширенням цифрових технологій у готельно-ресторанному бізнесі з'явилася можливість використовувати інструменти штучного інтелекту та аналітики даних для підвищення якості продукту та послуг. Також з'являються

нові поняття, такі як "сталість якості", яка відображає необхідність постійного підтримання високого рівня якості продукту або послуги, а не тільки одноразової перевірки.

У практичному застосуванні категоріально-понятійний апарат якості допомагає забезпечити високу якість продукту та послуг, а також покращити взаємодію з клієнтами та збільшити їхнє задоволення. Наприклад, використання технічних характеристик обладнання дозволяє забезпечити оптимальні умови для приготування та подачі страв, а контроль якості продукту на різних етапах виробництва дозволяє виявляти та виправляти недоліки ще до того, як вони стануть причиною незадоволення клієнтів [8].

1.3 Моделі та основні елементи системи управління якістю послуг в готельно-ресторанному підприємстві

Одна з найбільш поширених моделей управління якістю послуг є модель сервіс-орієнтованого управління якістю (Service Quality Management, SQM). Ця модель базується на підході до управління якістю, який зосереджений на задоволенні потреб та очікувань клієнтів. Головною метою моделі SQM є покращення якості сервісу та задоволення потреб клієнтів. Для цього вона базується на взаємодії з клієнтами, розумінні їхніх потреб та очікувань, а також встановленні та дотриманні стандартів якості сервісу. Модель SQM включає в себе такі елементи, як аналіз потреб клієнтів, процеси виробництва та постачання послуг, оцінку якості та планування управління якістю [9]. **Основними елементами системи управління якістю послуг є:**

1. Аналіз потреб та очікувань клієнтів. Під час аналізу потреб клієнтів визначаються їхні потреби та очікування щодо різних аспектів послуг, наприклад, якості їжі, сервісу, комфорту номерів тощо. Цей елемент системи допомагає забезпечити відповідність послуг потребам та очікуванням клієнтів.

2. Процеси виробництва та постачання послуг. Для забезпечення високої якості послуг необхідно мати ефективні процеси виробництва та постачання.

Цей елемент системи включає в себе розробку процедур та інструкцій для різних етапів виробництва та постачання послуг, контроль якості на різних етапах, а також аналіз та удосконалення процесів.

3.Оцінка якості. Для забезпечення якості послуг необхідно здійснювати оцінку якості на різних етапах їхнього виробництва та постачання. Цей елемент системи включає в себе збір та аналіз даних про якість послуг, включаючи відгуки клієнтів, рівень задоволення клієнтів, оцінку якості продукту та процесів виробництва. Оцінка якості допомагає виявляти недоліки та вдосконалювати процеси виробництва та постачання послуг.

4.Планування управління якістю. Цей елемент системи включає в себе розробку стратегії та планів управління якістю, встановлення цілей та показників якості, планування заходів для вдосконалення процесів виробництва та постачання послуг. Планування управління якістю допомагає забезпечити систематичний підхід до управління якістю та досягнення поставлених цілей.

Крім того, система управління якістю послуг може включати в себе такі елементи, як *стандартизація процесів, система управління ризиками, система управління витратами та інші.*

У готельно-ресторанному бізнесі існує кілька моделей систем управління якістю, таких як модель ISO 9000, модель EFQM та модель TQM (Total Quality Management). Кожна з цих моделей має свої особливості та спрямована на досягнення певних цілей.

Модель EFQM (European Foundation for Quality Management) спрямована на досягнення високих стандартів управління якістю та ефективності бізнесу. Ця модель базується на принципах лідерства, стратегії та планування, співпраці та партнерства, процесів, ресурсів та результатів. Згідно з моделлю EFQM, успішність бізнесу залежить від здатності організації до забезпечення задоволення клієнтів, підвищення ефективності бізнес-процесів та вдосконалення системи управління якістю [10].

Модель TQM (Total Quality Management) спрямована на покращення управління якістю в усіх аспектах діяльності організації. Згідно з цією моделлю,

управління якістю повинно забезпечувати задоволення клієнтів, покращення процесів виробництва та постачання послуг, залучення персоналу до покращення якості та підвищення взаємодії з постачальниками та партнерами. Модель TQM передбачає впровадження системи управління якістю, яка базується на *трьох основних елементах*: управління процесами, управління персоналом та управління взаємовідносинами з клієнтами та постачальниками.

Основні елементи системи управління якістю послуг в готельно-ресторанному бізнесі включають:

1. *Політика якості* - це заява про зобов'язання організації до досягнення високих стандартів якості та задоволення потреб клієнтів.

2. *Планування якості* - це процес визначення цілей, завдань та планів дій для досягнення стандартів якості.

3. *Контроль якості* - це процес визначення та контролювання ключових параметрів якості, які впливають на задоволення потреб клієнтів.

4. *Забезпечення якості* - це процес забезпечення необхідних ресурсів, які необхідні для досягнення стандартів якості, таких як персонал, обладнання та матеріали.

5. *Покращення якості* - це процес постійного покращення процесів виробництва та постачання послуг для досягнення високих стандартів якості.

6. *Система управління якістю* - це комплексний підхід до управління якістю, який базується на стандартах та методологіях, що забезпечують системний підхід до управління процесами виробництва та постачання послуг.

Усі ці елементи є важливими для успішної реалізації системи управління якістю послуг в готельно-ресторанному бізнесі. Вони допомагають підприємствам досягати високих стандартів якості та забезпечувати задоволення потреб клієнтів, що є ключовим фактором успіху в цій галузі [12].

Моделі управління якістю послуг в готельно-ресторанному бізнесі можуть бути різними, але всі вони мають спільний підхід до управління якістю та орієнтовані на потреби клієнтів. Для ефективного управління якістю послуг в готельно-ресторанному бізнесі необхідно визначити конкретні потреби та

очікування клієнтів, використовувати інструменти якості, проводити постійний моніторинг та аналіз якості послуг та реагувати на зміни в потребах та вимогах клієнтів.

Основні елементи системи управління якістю послуг в готельно-ресторанному бізнесі можуть бути представлені в такій формі:

1. Стратегія та політика якості: це заява про зобов'язання до досягнення високих стандартів якості та задоволення потреб клієнтів. Політика якості повинна бути чіткою та зрозумілою для всіх працівників.

2. Система управління якістю: це комплексний підхід до управління якістю, який базується на стандартах та методологіях, що забезпечують системний підхід до управління процесами виробництва та постачання послуг.

3. Планування якості: це процес визначення цілей, завдань та планів дій для досягнення стандартів якості. Планування якості повинно бути націлене на задоволення потреб та очікувань клієнтів.

4. Контроль якості: це процес визначення та контролювання ключових параметрів якості, які впливають на задоволення потреб та очікувань клієнтів. Для контролю якості можна використовувати різноманітні інструменти якості, такі як аудити якості, відгуки клієнтів, моніторинг процесів тощо.

5. Забезпечення якості: це процес забезпечення високих стандартів якості в усіх етапах виробництва та постачання послуг. Для забезпечення якості можна використовувати різні методи та підходи, такі як навчання та підготовка персоналу, використання технологій, систем управління тощо [11].

6. Покращення якості: це процес постійного покращення якості послуг, який базується на постійному аналізі даних про якість та задоволення клієнтів. Покращення якості можна досягнути за допомогою різних методів, таких як Lean-методологія, Six Sigma, Kaizen, PDCA-цикл тощо.

Окрім основних елементів системи управління якістю, важливо також визначити ключові процеси в готельно-ресторанному бізнесі, такі як процес бронювання, процес приготування та подачі їжі, процес обслуговування клієнтів

тощо. Кожен з цих процесів має свої ключові параметри якості, які повинні бути контрольовані та покращувані [9].

Найпопулярнішою моделлю управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі є *ISO 9001*. Ця модель базується на принципах управління якістю, таких як орієнтація на клієнта, лідерство, взаємовигідність, процесний підхід, постійне покращення та інші. Впровадження системи управління якістю ISO 9001 дозволяє забезпечити високу якість послуг, підвищити ефективність виробничих процесів та знизити витрати [31].

Окрім ISO 9001, в готельно-ресторанному бізнесі можуть використовуватися інші моделі управління якістю, такі як *HACCP* (Hazard Analysis and Critical Control Points) для забезпечення безпеки харчових продуктів, або *TPM* (Total Productive Maintenance) для підвищення ефективності обладнання.

Висновки до розділу 1

Таким чином, система управління якістю є важливим елементом успішного функціонування готельно-ресторанного бізнесу. Вона дозволяє забезпечити високу якість послуг, задоволення потреб та очікувань клієнтів.

У практичному застосуванні моделі управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі можуть бути різними, залежно від конкретних потреб та особливостей підприємства. Однак, незалежно від вибраної моделі, головним завданням управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі є забезпечення задоволення потреб та очікувань клієнтів. Для успішного впровадження системи управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі необхідно визначити ключові параметри якості, які повинні бути контрольовані та вимірювані, а також розробити плани дій для покращення якості. Наприклад, для покращення якості обслуговування клієнтів можна використовувати різні підходи, такі як навчання та підготовка персоналу, впровадження технологій для автоматизації процесів, покращення комунікації з клієнтами тощо.

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ПІДПРИЄМСТВІ «НАДІЯ»

2.1 Характеристика сучасних систем управління якістю продукції та послуг

Основним сегментом споживачів послуг готелю «Надія» є вітчизняні та іноземні гості, зірки сучасної естради, а особливо *бізнес – туристи*. Тому і акцент на надання якісних послуг буде більший (Рис 2.1).

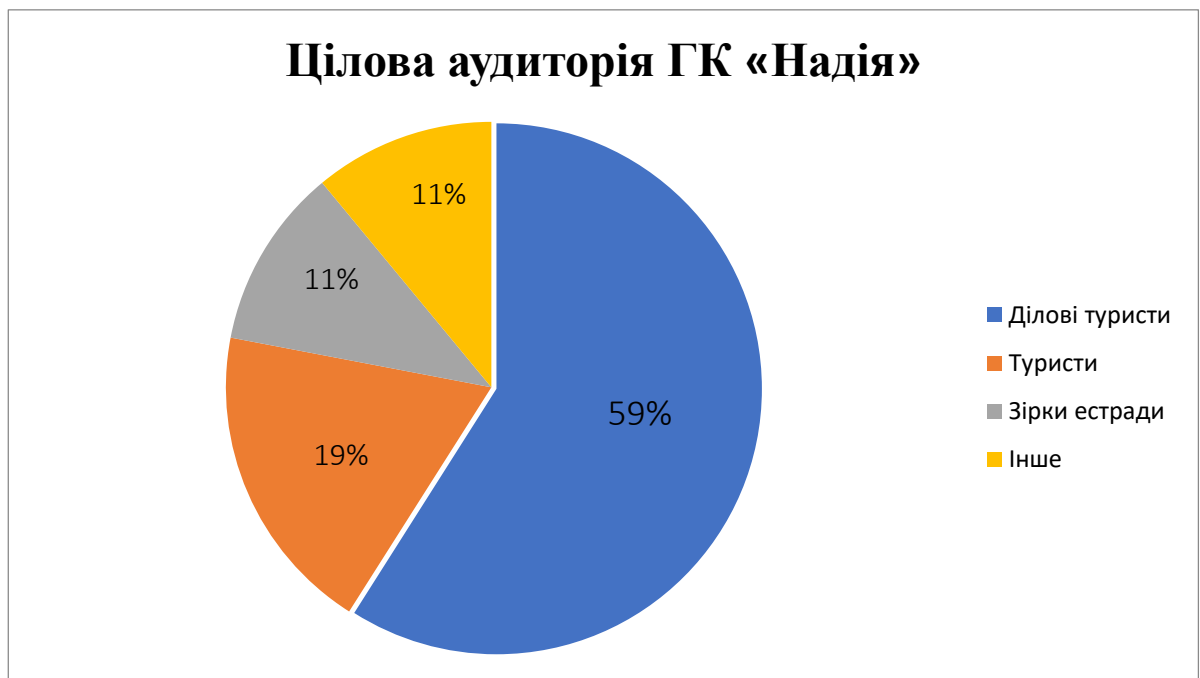


Рис.2.1 Діаграма туристів готелю«Надія»

ISO 9001. ISO 9001 є міжнародним стандартом, що встановлює вимоги до системи управління якістю в організаціях. Цей стандарт забезпечує стандартизацію процесів, зниження ризиків та підвищення ефективності бізнесу. Важливо зазначити, що впровадження системи управління якістю, заснованої на ISO 9001, дозволить організації бути більш конкурентоспроможною на ринку завдяки забезпеченню високої якості продуктів та послуг. Крім того, можна

ефективніше керувати процесами в організації, зменшити витрати та збільшити задоволеність клієнтів [32].

Також, ISO 9001 сприяє постійному покращенню якості продуктів та послуг шляхом встановлення цілей та планування дій для їх досягнення. Можна виявляти та аналізувати проблеми та неуспішність процесів, щоб забезпечити їх вдосконалення та досягнення кращих результатів.

ISO 9001 є потужним інструментом для забезпечення якості та ефективного управління вашою організацією. Її впровадження може стати ключовим фактором у підвищенні конкурентоспроможності та досягненні успіху на ринку.

Six Sigma. Six Sigma - це система управління якістю, яка шукає найкращі способи для забезпечення мінімізації помилок та покращення процесів. Ця система базується на методології DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control), яка дозволяє детально проаналізувати кожен етап бізнес-процесу та визначити його ефективність. Використовуючи статистичні методи, Six Sigma допомагає знайти найбільш ефективні рішення для підвищення продуктивності та якості бізнесу. Крім того, Six Sigma може бути використана для виявлення потенційних проблем та заходів для їх запобігання, що допоможе підтримувати конкурентоспроможність компанії на ринку [13].

Total Quality Management (TQM). TQM - це система управління якістю, що зосереджується на задоволенні потреб клієнтів та підвищенні якості продукту. Вона включає в себе всі аспекти бізнесу, від дизайну та виробництва до маркетингу та обслуговування клієнтів [14].

TQM - це одна з найбільш визнаних та ефективних систем управління якістю. Вона ґрунтується на філософії, що орієнтована на клієнтів, і забезпечує підвищення якості продукту шляхом постійного вдосконалення процесів. Також, TQM включає в себе різні методи та інструменти, такі як Six Sigma та Lean Manufacturing, які допомагають забезпечити ефективність та ефективність процесів у всьому бізнесі.

Важливим аспектом TQM є залучення всього персоналу в процес покращення якості. Це означає, що кожен працівник має відчувати відповідальність за якість продукту та процесів, що використовуються для його виробництва. Крім того, TQM надає велику увагу навчанню та розвитку персоналу, щоб забезпечити, що всі працівники мають необхідні знання та навички для досягнення високої якості продукту.

Kaizen. Kaizen - це філософія управління якістю, яка базується на постійному покращенні процесів та продуктів. Головною метою Kaizen є забезпечення максимальної ефективності та ефективності управління, забезпечуючи постійне покращення процесів та задоволення потреб клієнтів.

Основні принципи Kaizen включають в себе зосередження на процесах та належну організацію робочих місць. Це допомагає забезпечити ефективне та ефективне виконання завдань та покращення продуктивності. Крім того, Kaizen включає в себе збільшення відповідальності співробітників та створення ефективної комунікації між різними рівнями управління. Це сприяє покращенню взаємодії та забезпеченню ефективного вирішення проблем [15].

Основним інструментом Kaizen є методологія **PDCA (Plan-Do-Check-Act)**, яка дозволяє забезпечити постійне покращення процесів та продуктів. За допомогою цієї методології компанії можуть визначити свої цілі, розробити плани дій, перевірити результати та вжити необхідні заходи для покращення результатів. Усі ці принципи допомагають компаніям забезпечити максимальну ефективність та ефективність управління, покращити якість продуктів та послуг та задовольнити потреби своїх клієнтів.

Lean Manufacturing. Lean Manufacturing - це система управління якістю, що зосереджується на зниженні витрат та підвищенні продуктивності. Вона базується на принципах «Just-in-Time» та «Kaizen», які розглядаються окремо та детально в рамках системи.

«Just-in-Time» - це підхід, що передбачає виробництво продукції саме в той момент, коли це необхідно, без зберігання запасів на складах. Це дозволяє зменшити витрати на зберігання та збільшити ефективність виробництва.

«Kaizen» - це підхід, що передбачає постійне вдосконалення та оптимізацію процесів виробництва. Це означає, що система Lean Manufacturing не стоїть на місці, а постійно розвивається та вдосконалюється.

Крім того, система Lean Manufacturing містить елементи виробництва, такі як планування виробництва, контроль якості, працівники, оптимальне використання обладнання та багато іншого. Всі ці елементи допомагають знизити витрати та підвищити якість продукції.

Agile Quality Management. Agile Quality Management - це система управління якістю, що забезпечує швидку та гнучку реакцію на зміни вимог ринку та клієнтів. Вона базується на Agile методології розробки програмного забезпечення та включає в себе елементи відкритості, комунікації та співпраці.

Agile Quality Management є ефективним інструментом для підвищення якості продукту, що розробляється. Вона дозволяє розробляти програмне забезпечення з урахуванням потреб користувачів та вимог ринку, що забезпечує його високу конкурентоспроможність. Крім того, Agile Quality Management стимулює комунікацію та співпрацю між всіма учасниками проекту, що сприяє швидкому та якісному вирішенню проблем, які виникають під час розробки [15].

Lean Six Sigma. Lean Six Sigma - це підхід до управління, який поєднує дві методології - Lean Manufacturing та Six Sigma. Ця комбінація дозволяє знизити витрати та покращити якість продукції або послуг. Щоб досягти цього, використовуються різні методи покращення процесів, такі як статистичний аналіз даних, зменшення втрат, оптимізація робочих процесів та інтервенції в процеси виробництва. Окрім того, команда, що працює над Lean Six Sigma, здійснює постійне вдосконалення і вдосконалення процесів, щоб забезпечити максимальну ефективність та задоволеність клієнтів. Таким чином, Lean Six Sigma є важливим інструментом для будь-якої компанії, яка прагне покращити свої процеси та досягти високої якості продукції або послуг.

PDCA (Plan-Do-Check-Act). PDCA - це система управління якістю, яка базується на циклічному підході до управління процесами. Вона дозволяє

забезпечити максимальну ефективність та ефективність управління, забезпечуючи постійне покращення процесів [16].

На етапі планування визначається мету проекту та ставляться конкретні цілі. Також визначаються процеси, які потрібно удосконалити, та збираються відповідні дані.

Після цього переходять до етапу виконання. На цьому етапі розробляється план дій, який дозволяє виконувати завдання відповідно до визначених цілей.

На етапі перевірки аналізуються результати роботи та переконуються, що процеси працюють ефективно та ефективно. Використовуються зібрані дані, щоб оцінити свої досягнення та визначити, чи досягли цілей.

На останньому етапі, етапі дії, визначається які заходи потрібно прийняти, щоб покращити процеси та досягти більш високих результатів. Забезпечується впровадження необхідних змін та знову починається цикл PDCA, щоб переконатися, що процеси працюють належним чином.

Усі ці етапи дозволяють забезпечити максимально ефективне та ефективне управління процесами та постійне покращення результатів.

НАССР. НАССР (англ. Hazard Analysis and Critical Control Points - аналіз ризиків та критичних контрольних точок) - це система управління якістю, що зосереджується на забезпеченні безпеки харчових продуктів. Вона передбачає проведення аналізу ризиків, встановлення критичних контрольних точок та моніторингу процесів виробництва. Також система включає в себе процедури превентивних дій та плани відновлення, що дозволяють забезпечити безпеку та якість харчових продуктів на кожному етапі виробництва та поставки [13].

5S. 5S - це система управління якістю, метою якої є забезпечення більш ефективної організації робочого місця, щоб збільшити продуктивність та знизити витрати. Вона являє собою п'ять етапів, які допомагають досягнути цих цілей [16].

Перший етап - це сортування. На цьому етапі визначається, які предмети необхідно зберігати на робочому місці, а які можна видалити або перенести на

інше місце. Це допомагає звільнити місце та покращити організацію робочого простору.

Другий етап - систематизація. На цьому етапі визначається, як краще організувати та розмістити збережені предмети на робочому місці. Це може включати в себе створення зон для певних предметів, встановлення полиць, ящиків та інших засобів зберігання.

Третій етап - прибирання. На цьому етапі очищується робоче місце від сміття, пилу та інших забруднень. Це допомагає зберегти робоче місце в чистоті та порядку.

Четвертий етап - стандартизація. На цьому етапі встановлюються стандарти для організації робочого місця та зберігання інструментів та матеріалів. Це допомагає забезпечити стабільність та консистентність у робочому просторі.

Останній етап - дисципліна. На цьому етапі забезпечується те, що встановлені стандарти дотримуються всіма співробітниками. Це підвищує ефективність та знижує витрати на робоче місце.

Модель EFQM (European Foundation for Quality Management). EFQM - це система управління якістю, що забезпечує комплексний підхід до управління бізнесом. Ця система включає в себе оцінку всіх аспектів бізнесу, починаючи від проектування та закінчуючи виробництвом, збутом та обслуговуванням клієнтів. EFQM допомагає компаніям забезпечити високу якість своїх продуктів та послуг, підвищити ефективність бізнес-процесів, зменшити витрати та підвищити задоволеність клієнтів [14].

Застосування EFQM є особливо корисним для компаній, що працюють у сфері послуг, де важливо забезпечити високу якість обслуговування та задоволеність клієнтів. Досягнення відповідних стандартів якості дозволяє компаніям змагатися на ринку та здобувати нових клієнтів. Крім того, застосування EFQM допомагає зміцнити імідж компанії та забезпечити її стабільний розвиток. У готельно-ресторанному бізнесі можна використовувати різноманітні методи управління якістю, які допоможуть досягти поставлених

метою та задовольнити потреби організації. Нами було охарактеризовано дані методи, зокрема такі як:

ISO 9001. Міжнародний стандарт якості, що встановлює вимоги до системи управління якістю. Застосовується для підвищення якості продукту та послуг, а також для забезпечення відповідності до міжнародних стандартів. Дозволяє зменшити ризики та витрати на виробництво, поліпшити процеси та забезпечити відповідність до стандартів. Досить складний у впровадженні та вимагає значних витрат на сертифікацію.

Six Sigma. Методологія управління якістю, що базується на статистичних методах та дозволяє зменшити відхилення виробництва. Застосовується для підвищення якості продукту та послуг, зменшення витрат та вдосконалення процесів. Дозволяє досягти високої якості продукту та ефективності виробництва, зменшити відхилення виробництва. Досить складний у впровадженні та вимагає високої кваліфікації спеціалісті.

Total Quality Management (TQM). Менеджмент-підхід, що орієнтований на задоволення потреб клієнтів та покращення якості продукції. Застосовується в будь-якій галузі та організації. Покращення організаційної культури, зменшення відхилень у процесах виробництва, поліпшення взаємодії з клієнтами. Потребує значних змін у культурі та структурі організації

Lean Manufacturing. Методологія управління, що дозволяє зменшити витрати, покращити якість та забезпечити швидкий виробничий процес. Застосовується для покращення процесів в готельно-ресторанній справі, зменшення витрат та поліпшення якості обслуговування. Зменшення витрат на виробництво, збільшення продуктивності, поліпшення якості продукції. Потребує значних змін у культурі та структурі організації

Agile Quality Management. Методологія управління якістю, що базується на принципах Agile-розробки програмного забезпечення. Більш гнучкий та ефективний процес розробки, покращення якості продукції. Не підходить для всіх типів проектів

Kaizen. Філософія континуального поліпшення, що орієнтована на зменшення відхилень та покращення якості продукції. Зменшення відхилень у процесах виробництва, покращення якості продукції, відчуття покращення серед працівників. Застосування вимагає великої кількості часу та зусиль

Lean Six Sigma. Методологія управління, що дозволяє зменшити витрати, покращити якість та забезпечити швидкий виробничий процес. Застосовується для покращення процесів в готельно-ресторанній справі, зменшення витрат та поліпшення якості обслуговування. Зменшення відхилень у процесах виробництва, збільшення продуктивності, покращення якості продукції. Високі витрати на підготовку та проведення проектів

PDCA (Plan-Do-Check-Act). Цикл планування, виконання, перевірки та дії, що дозволяє систематично підвищувати якість продукту або послуги. Застосовується для управління проектами, виробництвом та наданням послуг. Простий у використанні та відносно недорогий метод, дозволяє швидко виявляти та усувати проблеми. Може бути недостатньо ефективним у вирішенні складних проблем

НАССР. Система аналізу ризиків та контролю харчової безпеки, що дозволяє забезпечити безпеку продуктів харчування. Застосовується для забезпечення безпеки та якості продуктів харчування в готельно-ресторанному бізнесі. Дозволяє зменшити ризики захворювання та забезпечити безпеку продуктів харчування. Може бути досить складною у впровадженні та вимагати значних витрат на навчання та сертифікацію персоналу.

5S. Методологія управління виробництвом, що базується на п'яти принципах: сортування, систематизація, прибирання, стандартизація та самодисципліна. Виробництво та послуги. Зменшення втрат часу та збільшення продуктивності, поліпшення якості продукції. Вимагає значних змін у культурі та структурі організації.

European Foundation for Quality Management (EFQM). Базується на 9 принципах: лідерство, стратегія та планування, співробітництво та партнерство, ресурси, процеси, результати, співробітники, клієнти та суспільство. Будь-яка

галузь та організація. Цілісний та систематичний підхід до управління організацією. Вимагає значних змін у культурі та структурі організації

Також, використання методів якості може вимагати значних змін у культурі та структурі організації, що може зайняти певний час та потребувати відповідних витрат на підготовку та впровадження. Користь від використання методів якості більш ніж компенсує витрати, оскільки це дозволяє покращити якість продукту та задоволення клієнтів, що в свою чергу може призвести до збільшення прибутків та покращення іміджу організації.

2.2 Аналіз процесів системи управління якістю продукції та послуг в готельно-расторанному комплексі «Надія»

Аналіз процесів системи управління якістю продукції та послуг є важливим етапом в оцінці ефективності готельно-ресторанного підприємства. На прикладі готельно-ресторанного комплексу «Надія» можна зробити наступні висновки про систему управління якістю:

Організаційна структура: Готельно-расторанний комплекс «Надія» має високоорганізовану структуру управління з визначеними ролями та обов'язками кожного працівника. В керівництві комплексу є спеціалісти з питань якості та безпеки харчових продуктів, які відповідають за реалізацію системи управління якістю продукції та послуг [17]

Організаційна структура готельно-ресторанного комплексу «Надія» складається з керівництва та підрозділів, що забезпечують функціонування підприємства.

Керівництво комплексу складається з генерального директора та керівників функціональних підрозділів: директора з ресторанным бізнесом, директора з готельного бізнесу та фінансового директора. Генеральний директор відповідає за загальне керівництво комплексом та виконання стратегічних завдань. Керівники функціональних підрозділів відповідають за свої ділянки роботи та забезпечення їх ефективного функціонування

Підрозділи комплексу включають в себе готельний комплекс та ресторанний бізнес. Готельний комплекс складається з ресепшну, дому побуту, кімнат, адміністративної та технічної служб. Ресторанний бізнес складається з кухні, залу та бару. Кожен підрозділ має свого керівника, який відповідає за його ефективне функціонування та виконання завдань.

Крім того, «Надія» має підрозділи, які забезпечують зв'язок з гостями, такі як відділ бронювання, відділ розваг та маркетингу. Вони відповідають за залучення клієнтів та забезпечення їх задоволеності від відпочинку та обслуговування у комплексі.

Організаційна структура комплексу «Надія» дозволяє забезпечити ефективне функціонування кожного підрозділу та забезпечити високу якість обслуговування та продукту для гостей.

Процес виробництва: Готельно-ресторанний комплекс «Надія» забезпечує високу якість продукції та послуг завдяки використанню новітнього обладнання, дотриманню технологічних процесів та контролю якості на кожному етапі виробництва.

Процес виробництва в готельно-ресторанному комплексі «Надія» складається з ряду етапів, починаючи від прийому замовлень від клієнтів і закінчуючи доставкою продукції та послуг до клієнтів.

Перший етап - це прийом замовлень. Клієнти можуть замовити номер в готелі або зарезервувати стіл у ресторані. Замовлення можна зробити як в онлайн-режимі, через сайт готелю або ресторану, так і за допомогою телефону або прийшовши безпосередньо до готелю або ресторану [18].

Другий етап - це обробка замовлень. Коли замовлення надійшло до готелю або ресторану, воно обробляється відповідальними працівниками. У разі замовлення номера в готелі необхідно перевірити наявність вільних номерів, у разі замовлення столика в ресторані - перевірити наявність вільних місць, підтвердити замовлення клієнту і надати йому підтвердження замовлення.

Третій етап - це підготовка до виробництва. Після того, як замовлення було оброблено, наступний етап - підготовка до виробництва. Для готелю це

означає підготовку номерів до прийому гостей: прибирання, заміна білизни та рушників, заправка ліжок і т.д. Для ресторану це означає підготовку кухні до приготування страв: підготовка продуктів, забезпечення наявності необхідного інвентарю, підготовка кухарів [18].

Четвертий етап - це виробництво, а саме надання послуг готельного та ресторанного бізнесу. На цьому етапі готельно-ресторанний комплекс «Надія» надає своїм гостям послуги розміщення та харчування.

У готелі проводиться прийом гостей, реєстрація їх даних та розміщення відповідно до їх вимог та запитів. Для цього використовуються спеціальні програмні засоби, які дозволяють ефективно керувати бронюванням номерів та контролювати доступність номерів.

П'ятий етап - це контроль якості. На цьому етапі перевіряється відповідність якості продукції та послуг заданим критеріям. Для цього в готельному ресторані здійснюється контроль за якістю приготування страв, оцінка рівня обслуговування гостей та стану номерів. За результатами контролю можуть прийматися рішення щодо внесення змін в технологічні процеси, вдосконалення умов роботи персоналу та ін.

Шостий етап - це забезпечення сталого розвитку. На цьому етапі здійснюється аналіз діяльності готельно-ресторанного комплексу з метою вдосконалення технологічних процесів, збільшення ефективності роботи персоналу та зменшення витрат. Також на цьому етапі здійснюється контроль за дотриманням вимог законодавства та стандартів якості. За результатами аналізу можуть прийматися рішення щодо розвитку бізнесу, розширення асортименту послуг та ін [17].

Сьомий етап - це управління ризиками. На цьому етапі проводиться оцінка ризиків, пов'язаних з діяльністю готельно-ресторанного комплексу, та прийняття заходів щодо їх усунення. Також на цьому етапі здійснюється планування заходів щодо запобігання непередбачуваним ситуаціям та реагування на них у разі виникнення.

Останній восьмий етап - це постійне вдосконалення. На цьому етапі проводяться регулярні огляди всіх етапів виробництва, з метою виявлення можливостей для покращення якості продукції та послуг, вдосконалення технологічних процесів, вивчення відгуків та пропозицій клієнтів, а також аналіз конкурентних пропозицій на ринку [19].

На цьому етапі також можуть проводитись тренінги та семінари для персоналу з питань покращення якості обслуговування та виробництва, а також внутрішні аудити, що дозволяють оцінити ефективність роботи системи управління якістю та виявити можливі проблеми та недоліки.

Обслуговування гостей: Готельно-расторанний комплекс «Надія» забезпечує високу якість обслуговування гостей завдяки висококваліфікованому персоналу, який дотримується вимог готельного стандарту та процедур безпеки. Обслуговування гостей є однією з ключових складових успіху готельно-ресторанного бізнесу. Готельно-ресторанний комплекс «Надія» віддає велику увагу якості обслуговування своїх гостей, оскільки це безпосередньо впливає на задоволеність та лояльність клієнтів.

У готельно-расторанному комплексі «Надія» працює висококваліфікований персонал, який регулярно проходить навчання та підвищення кваліфікації. Весь персонал готелю та ресторану дотримується вимог готельного стандарту та процедур безпеки, що гарантує безпеку та комфорт гостей під час їх перебування в готелі.

Працівники готельно-расторанного комплексу «Надія» знають, що якість обслуговування гостей є надзвичайно важливою, тому вони надають персоналізований та індивідуальний підхід до кожного гостя. Вони завжди готові допомогти гостям у вирішенні будь-яких питань та проблем, а також забезпечити найвищу якість обслуговування.

Крім того, готельно-расторанний комплекс «Надія» пропонує своїм гостям широкий спектр послуг, які допомагають зробити перебування в готелі максимально комфортним та приємним. Наприклад, це можуть бути послуги з

доставки їжі до номеру, прання та прасування білизни, оренда автомобілів та трансфер до аеропорту.

Усі ці заходи допомагають готельно-расторанному комплексу «Надія» створювати найкращі умови для своїх гостей та забезпечувати їм високу якість обслуговування.

Моніторинг та оцінка якості: Готельно-расторанний комплекс «Надія» має деякі проблеми з моніторингом та оцінкою якості продукції та послуг. Зокрема, комплекс має обмежені можливості з відстеженням задоволеності гостей та оцінки якості харчування.

Моніторинг та оцінка якості є важливою складовою системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному бізнесі. Готельно-ресторанний комплекс «Надія» забезпечує моніторинг та оцінку якості, щоб забезпечити високу якість своїх послуг та продуктів.

Моніторинг якості включає в себе постійний контроль за процесами виробництва та надання послуг, що дозволяє вчасно виявляти будь-які невідповідності та недоліки та вживати заходів для їх усунення. У готельно-ресторанному комплексі «Надія» проводяться регулярні перевірки якості їжі та інших продуктів, що використовуються в готелі та ресторані, а також проводяться огляди номерів та інфраструктури готелю з метою виявлення недоліків та їх усунення.

Оцінка якості передбачає збір та аналіз даних про задоволення клієнтів та їх очікування від послуг та продуктів готельно-ресторанного комплексу. В готелі «Надія» здійснюється збір зворотного зв'язку від гостей про якість обслуговування, чистоту та комфортність номерів, якість їжі та інших послуг, а також проводяться опитування та аналіз звітів персоналу щодо виявлених проблем та пропозицій щодо покращення якості.

Отримана інформація дозволяє зробити висновки про рівень задоволення клієнтів та виявити слабкі місця у роботі готельно-ресторанного комплексу. На основі отриманих даних приймаються рішення щодо удосконалення процесів виробництва та обслуговування гостей. Це може включати зміну технології

приготування страв, зміну меню, підвищення кваліфікації персоналу, впровадження нових сервісів та інше [20].

Для забезпечення ефективності моніторингу та оцінки якості, готельно-ресторанний комплекс «Надія» може використовувати різні методи, такі як анкетування гостей, спостереження за роботою персоналу, аналіз відгуків в соціальних мережах та інше. Результати моніторингу та оцінки якості слід систематично аналізувати та використовувати для покращення роботи комплексу та забезпечення задоволення клієнтів.

Крім того, готельно-ресторанні підприємства повинні забезпечувати постійний контроль якості продукції та послуг. Для цього важливо мати належну систему моніторингу та оцінки якості, а також вчасно вносити зміни до процесів, які допоможуть покращити якість продукції та послуг [19].

На прикладі готельно-ресторанного комплексу «Надія» можна запропонувати наступний план заходів з покращення якості обслуговування та продукції:

1. Розробити та впровадити програму навчання та підвищення кваліфікації працівників з питань якості обслуговування та продукції. Це дозволить підвищити рівень професійної компетентності персоналу та забезпечити високу якість обслуговування.

2. Розробити та впровадити систему моніторингу та оцінки якості обслуговування та продукції. Це дозволить отримувати об'єктивні дані про рівень якості, а також вчасно вносити зміни до процесів для покращення якості продукції та послуг.

3. Провести аналіз конкурентного середовища та розробити стратегію позиціонування готельно-ресторанного комплексу на ринку. Це дозволить залучати більше клієнтів, а також підвищити рівень задоволеності поточних клієнтів.

4. Провести аудит та оптимізацію процесів замовлення та обслуговування. Це дозволить знизити час очікування та запобігти помилкам у процесі обробки замовлень, що позитивно вплине на рівень задоволеності клієнтів.

5. Розробити політику якості продукції та послуг, яка повинна бути направлена на задоволення потреб клієнтів і відповідати міжнародним стандартам якості.

6. Розробити і впровадити процедури контролю якості для всіх видів продукції та послуг, які надає готельно-ресторанний комплекс.

7. Встановити систему збору та аналізу відгуків та пропозицій клієнтів щодо якості продукції та послуг та вживати заходів для виправлення недоліків.

8. Забезпечити впровадження стандартів з питань екології та енергоефективності для зменшення негативного впливу на навколишнє середовище та зниження витрат на енергоносії.

9. Розробити та впровадити програму стимулювання працівників за досягнення показників якості обслуговування та продукції.

10. Встановити систему взаємодії з постачальниками та контролювати якість постачаної продукції та послуг.

Потреби клієнтів також можуть визначати якість обслуговування та продукції. Готельно-ресторанний комплекс повинен забезпечувати різноманітність продуктів та послуг, що відповідає потребам різних груп клієнтів. Наприклад, комплекс може пропонувати різні типи номерів (одномісні, двомісні, люкси), ресторани з різною кухнею (місцевої та європейської кухні), фітнес-центр, басейн тощо [20].

Крім того, важливо враховувати індивідуальні потреби та бажання кожного клієнта. Для цього «Надія» може використовувати систему збору та аналізу зворотного зв'язку від клієнтів, а також проводити опитування клієнтів, щоб дізнатися їхні пропозиції щодо покращення сервісу та продукції. Також важливо виконувати запити клієнтів на рівні, який вони очікують. Якщо, наприклад, клієнт бажає додаткову ковдру або додатковий рушник, готельно-ресторанний комплекс повинен задовольнити цей запит.

2.3 Особливості організації управління якістю готельно-ресторанного комплексу «Надія»

Організація управління якістю є дуже важливим елементом успішної роботи готельно-ресторанного бізнесу. Готельно-ресторанний комплекс «Надія» має кілька особливостей в організації управління якістю, які допомагають їм забезпечувати високу якість послуг та продукції [21].

По-перше, комплекс має висококваліфікований персонал, який дотримується вимог готельного стандарту та процедур безпеки. Це дозволяє забезпечувати стабільну якість послуг та продукції для клієнтів. Готельно-ресторанний комплекс «Надія» удосконалює кваліфікацію свого персоналу, надає їм регулярну підвищення кваліфікації, навчання та тренінги, щоб забезпечити їм необхідні знання та навички для виконання своїх обов'язків.

Крім того, «Надія» має чітку структуру організації, яка дозволяє ефективно керувати персоналом та ресурсами, забезпечувати якість продукції та послуг, а також вчасно вирішувати проблемні ситуації. З метою забезпечення безпеки гостей та персоналу, в комплексі розроблені та виконуються процедури безпеки, які передбачають проведення навчань та тренінгів щодо пожежної безпеки, безпеки праці, медичної допомоги тощо.

По-друге, комплекс активно застосовує систему менеджменту якості, що допомагає підтримувати високу якість послуг та продукції на постійній основі. Зокрема, застосовується система моніторингу та оцінки якості, яка дозволяє виявляти слабкі місця та приймати вчасно заходи щодо їх вирішення [22].

По-третє, «Надія» забезпечує індивідуальний підхід до кожного клієнта, створюючи для них комфортні умови перебування та надаючи послуги відповідно до їх потреб та очікувань.

Для досягнення цієї мети комплекс забезпечує індивідуальний підхід до кожного клієнта на різних етапах співпраці. Наприклад, під час бронювання номеру гостю пропонується вибір серед різних типів номерів та додаткових послуг (наприклад, сніданок в номері, прасування одягу, трансфер з аеропорту

та ін.). Також гостям надається можливість вибрати зручний для них час заїзду та виїзду [23]. Під час перебування в готелі гості отримують повний спектр як основних, так і додаткових послуг, що відповідає їхнім потребам та бажанням. Наприклад, гостям, які приїхали з дітьми, надається можливість встановити додаткові ліжка або замовити послуги няні. Гостям, які приїхали з бізнес-цілями, можна забезпечити конференц-зал та інші необхідні пристрої для роботи. Готель «Надія» надає своїм гостям великий спектр додаткових послуг. Дані послуги, звичайно, не входять у вартість проживання і оплачуються гостем окремо, або включаються до рахунку (Табл. 2.2)

Таблиця 2.1

Види додаткових платних послуг, розміщених на сайті готелю

<i>Послуга</i>	<i>Ціна, грн</i>	
Технічна комп'ютерна допомога	250 грн	
1 год (з 9.00 по 18.00)	350 грн	
1 год (вихідні та святкові)		
Оренда залу, проектора та іншого обладнання	<i>За 1 год. з 9.00 до 18.00</i>	
Конференцзал №1 (300 місць)	1200 грн	10 000 грн
Конференцзал №1а (100 місць)	400 грн	3 500 грн
Конференцзал №2 (100 місць)	700 грн	5 000 грн
Конференцзал №3 (100 місць)	250 грн	2 000 грн
Кімната переговорів	400 грн	3 000 грн
Друк тексту на принтері (за аркуш)	4 грн	
Сканування	25 грн	
Переклад з іноземної мови	500 грн	
Послуги перекладача 1 год.	250 грн	
Письмовий переклад (за аркуш)		
Автостоянка:	<i>За год.</i>	<i>За добу</i>
–легковий а/м	10 грн	75 грн
–мікроавтобус	15 грн	100 грн
–автобус	20 грн	150 грн

Крім даних послуг готель надає ще додаткові послуги для клієнтів: хімчистка, прасування одягу, ремонт одягу, трансфер від вокзалу до готелю. Готель «Надія» пропонує своїм гостям користуватися міні-баром, який містить широкий вибір напоїв та снєків. Це створює додаткову зручність для тих, хто

бажає розслабитися після довгого дня подорожі або просто насолодитися часом у номері. У міні-барі можна знайти різноманітні алкогольні напої, такі як вино та пиво різних сортів, а також безалкогольні напої, такі як сік та вода. Більше того, міні-бар також містить різноманітні снеки, такі як чіпси, горіхи та шоколадні батончики, щоб задовольнити голодний шлунок [32]. Готельно-ресторанний комплекс «Надія» пропонує різноманітні додаткові платні послуги. Серед них:

1. Кейтеринг та майстер-класи з ресторанного етикету, чайної церемонії, складання бургерів та декорування медових пряників.
2. Послуги салону краси «Надія» та парфум-бутіка «Для тебе».
3. Екскурсії в Карпати та по Івано-Франківську, які надаються туроператором «Надія».
4. Випускні та хрестини можна святкувати у ресторані «Надія».
5. Святкування дня народження зі знижкою.
6. Тариф вихідного дня, який доступний клієнтам лише у суботу та неділю.

Зокрема, можна відзначити Весільний дисконт для наречених, які обирають ресторан "Надія" для святкування свого весілля. За цим дисконтом надаються такі знижки: 50% знижка для гостей весілля на проживання в готелі; 15% знижка на парфуми та косметику в парфум-бутіку «Для тебе»; 10% знижка на зачіски та макіяж у салоні краси «Надія»; 10% знижка на воду та соки у фірмовому магазині «Делікатес».

Також існують спеціальні ціни на весільну подорож, весільний торт та кенді-бар від Кондитерського Дому «Надія». Крім того, ніч у номері «Люкс Джуніор» має свою окрему ціну [32]. У готелі «Надія» існує програма лояльності для постійних клієнтів. Власникам (пред'явникам) картки лояльності надаються такі знижки: 10% знижка від ціни стійки на проживання в готелі «Надія» (при бронюванні по телефону, на сайті або безпосередньо на рецепції готелю); 10% знижка на послуги ресторану «Надія» (при замовленні всіх страв та напоїв в ресторані); 10% знижка на послуги салону краси «Надія» (розташованого у холі

готелю «Надія»); 15% знижка в парфумерному бутіку «Для Тебе» (також розташованому у холі готелю «Надія»); Діють спеціальні договірні ціни на туристичні послуги туроператора «Надія»;

При замовленні або бронюванні готельних номерів, замовник зобов'язується повідомити номер картки лояльності. Програма лояльності діє при будь-яких видах розрахунків (готівкою, карткою або по перерахунку). Програма лояльності не поширюється на наступні випадки: корпоративних клієнтів компаній та клієнтів, які мають договори про надання послуг з туристичними фірмами і сайтами; спеціальні пропозиції та акції готелю; додаткові готельні послуги; комплексні обіди та майстер-класи в ресторані «Надія»; вечірки, святкування новорічних корпоративів і Нового року в ресторані «Надія»; сніданки «шведський стіл» в ресторані «Надія» [32]. Під час роботи було також зроблено аналіз затребуваності додаткових послуг у готелі «Надія». Аналіз проведено з урахуванням результатів, отриманих під час анкетування клієнтів готельного комплексу. Опитування є анонімним, результати дослідження використані лише у загальному вигляді (Рис 2.2).

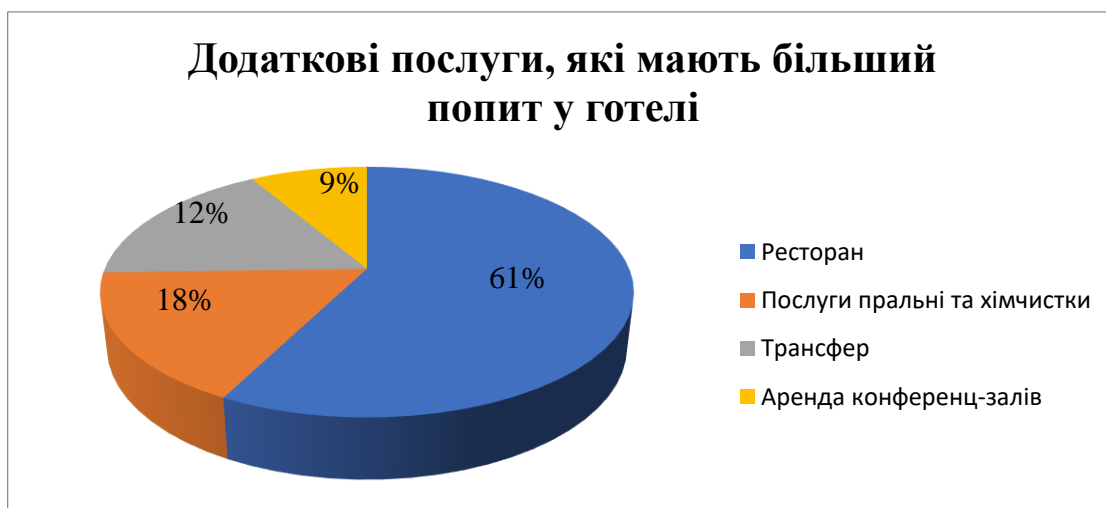


Рис.2.2 Додаткові послуги, які мають більший попит «Надія»

В готельно-ресторанному комплексі «Надія» більшість відвідувачів (61%) надає перевагу послугі харчування, оскільки вона має багатофункціональний характер. У «Надії» проводяться різноманітні події, такі як дні народження,

корпоративи, весілля і т.д., як для місцевих клієнтів, так і для гостей з інших місць.

Послуга пральні та хімчистки (18%) також має своїх прихильників, оскільки це побутове обслуговування, спрямоване на задоволення потреб гостей, які виникають під час їхнього перебування у готелі. Трансфер (12%) є менш затребуваною послугою, але не менш важливою. Це передзамовлена поїздка, яка забезпечує швидкий та безпечний транспорт з аеропорту до готелю та назад. Оренда конференц-залів (9%) є іншою послугою готельного комплексу «Надія». Вона може бути менш популярною серед відвідувачів, можливо через обмежений час, який гостям доступний для використання цих послуг..

Результати опитування показують, що підприємство харчування є найбільш затребуваною та незамінною послугою для більшості відвідувачів готельного комплексу «Надія». Послуга пральні та хімчистки є менш популярною, але все ж важливою. Ситуація із послугами трансферу та аренди конференц-залів може бути пов'язана з обмеженим часом, який гості мають для використання цих послуг [32]. У ресторані також забезпечується індивідуальний підхід до кожного клієнта. Наприклад, гості можуть замовляти страви зі спеціальними дієтами або уподобаннями. Також ресторан пропонує послуги банкетів та фуршетів, при цьому ураховуючи усі побажання та потреби клієнтів.

По-четверте, комплекс намагається застосовувати сучасні технології та інноваційні рішення в організації виробництва та наданні послуг, що дозволяє забезпечувати високу якість та конкурентоспроможність на ринку [24]. Комплекс «Надія» застосовує сучасні технології та інноваційні рішення в різних сферах своєї діяльності. Наприклад, в готельному бізнесі застосовуються спеціалізовані програми для керування бронюванням та обліку клієнтів, що дозволяє ефективно вести бізнес та контролювати роботу персоналу.

«Надія» активно використовує сучасні технології у готуванні страв та обслуговуванні гостей. Наприклад, в ресторані використовується обладнання для вакуумного приготування страв, що дозволяє зберігати всі корисні властивості продуктів та забезпечує високу якість готових страв. Крім того, в

ресторані можна замовити страви з використанням місцевих інгредієнтів та продуктів, що сприяє розвитку місцевого господарства та забезпечує високу якість та свіжість страв.

Також, комплекс активно використовує інноваційні рішення для підвищення комфорту та задоволення клієнтів. Наприклад, в готельних номерах встановлені системи «розумний дім», що дозволяють зручно керувати освітленням, температурою, аудіо та відеообладнанням. Крім того, комплекс надає клієнтам можливість замовити послуги в режимі онлайн, що дозволяє зручно та швидко отримати необхідну інформацію та послуги.

Загалом, готельно-ресторанний комплекс «Надія» має добре організовану систему управління якістю, що дозволяє їм забезпечувати високу якість продукції та послуг, задоволення потреб та очікувань клієнтів, а також забезпечує постійне вдосконалення процесів виробництва та обслуговування. Особливі увага приділяється безпеці гостей та персоналу, що є дуже важливим в готельно-ресторанній галузі [22].

Комплекс дотримується вимог стандартів якості та процедур безпеки, що підтверджено наявністю сертифікатів та ліцензій. Також важливою особливістю є використання сучасного обладнання та технологій, що дозволяє підвищувати ефективність та якість виробництва.

Надзвичайно важливим аспектом є індивідуальний підхід до кожного клієнта, який дозволяє забезпечити задоволення його потреб та очікувань. Також комплекс здійснює постійний моніторинг та оцінку якості продукції та послуг, що дозволяє виявляти можливості для покращення та удосконалення процесів.

Організація управління якістю готельно-ресторанного комплексу «Надія» базується на використанні сучасних технологій та обладнання, використанні стандартів якості та безпеки, постійному моніторингу та оцінці якості продукції та послуг, а також індивідуальному підході до кожного клієнта. Ці особливості дозволяють комплексу забезпечувати високу якість та задоволення потреб клієнтів. Також SWOT і PEST аналізи можуть бути корисними інструментами

для оцінки сильних і слабких сторін, а також зовнішнього середовища готельно-ресторанного комплексу «Надія» (Табл.2.2)

Таблиця 2.3

SWOT та PEST аналізи

Сильні сторони	Слабкі сторони
Комплекс знаходиться в центрі міста та забезпечує зручний доступ до основних туристичних визначних місць міста.	Відсутність унікального та відрізняючогося від конкурентів пропозиції на ринку.
Висока якість житла та номерів для відпочинку, що відповідає сучасним стандартам та потребам клієнтів.	Висока залежність від сезонності та попиту, що може призвести до значних коливань у прибутку комплексу.
Широкий спектр послуг: комплекс надає послуги не тільки готельного, а й ресторанного характеру, а також можливість проведення конференцій та бізнес-зустрічей.	Необхідність постійного покращення якості обслуговування та розвитку нових послуг для збереження конкурентної позиції комплексу.
Висока якість обслуговування: персонал комплексу має високий рівень професіоналізму та доброзичливий підхід до гостей, що забезпечує високий рівень задоволення від перебування в комплексі.	Відсутність зручного та швидкого доступу до готелю з центральних вулиць міста.
Гнучка система ціноутворення: комплекс має гнучку систему ціноутворення, що дозволяє адаптуватися до різних запитів та бажань гостей.	Обмежена кількість номерів у готелі, що може обмежувати можливість збільшення прибутку комплексу.
Наявність певного клієнтського бази: комплекс має певний клієнтський бази, що забезпечує стабільний потік замовлень та прибутку.	Необхідність підвищення ефективності внутрішніх процесів управління та організації роботи персоналу для забезпечення більш якісного обслуговування гостей.
Розроблені маркетингові стратегії: комплекс має розроблені маркетингові стратегії, що дозволяє ефективно просувати свої послуги на ринку та збільшувати обсяги продажів.	

Можливості	Загрози
Розширення ринку за рахунок привабливих пропозицій для туристів та бізнес-клієнтів.	Конкуренція з боку інших готелів та ресторанів, що може знизити

	відвідуваність та прибутковість комплексу.
Розвиток нових форматів ресторанного обслуговування та залучення нових аудиторій.	Негативний вплив економічних та соціальних факторів на туристичний ринок, що може призвести до зменшення попиту на послуги комплексу.
Впровадження нових технологій та автоматизація процесів для поліпшення якості обслуговування та зменшення витрат на управління комплексом.	Несприятлива погода та природні катастрофи, які можуть обмежити можливості відпочинку та туризму в регіоні.
Розвиток співпраці з місцевими туристичними організаціями та приваблення нових клієнтів за рахунок проведення різноманітних заходів та промоакцій.	Зміни законодавства та регулюючих норм, що можуть вплинути на діяльність комплексу та збільшити його витрати.

Політичні фактори:	Економічні фактори:	Соціальні фактори:	Технологічні фактори:
Зміни у податковій політиці, які можуть вплинути на фінансові показники комплексу;	Зміни в курсах валют можуть впливати на вартість імпортованих продуктів, що може вплинути на витрати комплексу на закупівлю продуктів та іншого обладнання.	Зростання кількості літніх людей може вплинути на попит на послуги готельного комплексу, такі як медичний туризм.	Швидкий розвиток технологій може змінювати спосіб бронювання, оплати та користування послугами комплексу, що може вимагати інвестицій у технічне оснащення та кадри.
Законодавчі зміни у сфері регулювання готельно-ресторанного бізнесу, які можуть вплинути на процеси управління комплексом;	Інфляція може призвести до зростання витрат на заробітну плату, енергію та інші витрати, що може вплинути на прибутковість комплексу.	Соціальні тенденції можуть вплинути на те, що клієнти будуть вимагати більш високої якості продукції та послуг, а також більш уважного відношення до екології та	Використання нових технологій та інформаційних систем може збільшити ефективність та конкурентоспроможність комплексу.

		здорового способу життя.	
Міжнародна співпраця та розвиток туризму в регіоні, що може збільшити потенційну кількість клієнтів для комплексу.	Обставини ринку можуть впливати на кількість туристів та відвідувачів, що може вплинути на відвідуваність та прибутковість комплексу.		
	Податки можуть вплинути на фінансовий стан комплексу.		

Висновки до розділу 2

До найпопулярніших методів управління якістю належать ISO 9001, TQM, PDCA та HACCP, які дозволяють забезпечити відповідність продукції чи послуг певним стандартам. Проте, методи Six Sigma та Lean Manufacturing також можуть знайти застосування у готельно-ресторанному бізнесі, зокрема у сфері виробництва та постачання продукції, де якість є особливо важливою. Agile Quality Management може бути корисним для розробки програмного забезпечення для готелів та ресторанів, зокрема для забезпечення якості при бронюванні номерів чи замовленні столиків. Методи Kaizen та Lean Six Sigma можуть бути використані для постійного покращення процесів виробництва та обслуговування клієнтів, що позитивно впливає на репутацію організації та збільшує задоволеність клієнтів.

Порівняльна характеристика методів якості демонструє різні методології управління якістю та їх застосування в різних галузях. У готельно-ресторанному комплексі «Надія» використовують такі методи як HACCP, ISO 9001, EFQM, що спрямовані на мінімізацію ризиків та покращення взаємодії з клієнтами.

РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ТА ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ СИСТЕМИ ЯКОСТІ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ПІДТРИЄМСТВІ «НАДІЯ»

3.1 Сучасні підходи навчання персоналу щодо підвищення якості обслуговування у готелі «Надія»

При підвищенні якості обслуговування у готелі «Надія» використовуються різноманітні підходи навчання персоналу, серед яких можна виділити наступні:

1. Тренінги та семінари: персоналу пропонується участь у тренінгах та семінарах з питань підвищення якості обслуговування та роботи з клієнтами. Ці заходи проводяться як внутрішньо, так і з залученням зовнішніх тренерів [25].

2. Індивідуальні настанови: кожен працівник проходить індивідуальну настанову з керівником, під час якої обговорюються його сильні та слабкі сторони в роботі з клієнтами. На основі цієї настанови працівникам пропонується рекомендації щодо покращення якості обслуговування.

3. Система навчання на місці роботи: новим працівникам готелю пропонується система навчання на місці роботи, під час якої вони знайомляться з особливостями роботи в готелі «Надія» та навчаються працювати зі звичайними та нестандартними ситуаціями.

4. Обмін досвідом: працівникам надається можливість обмінюватися досвідом з іншими працівниками готелю, що сприяє вдосконаленню роботи та підвищенню якості обслуговування. Цей підхід передбачає організацію співпраці між персоналом різних відділів та підрозділів готелю «Надія» з метою навчання один від одного. Наприклад, організовуються зустрічі з майстрами різних професій, де вони діляться своїм досвідом та знаннями з колегами.

5. Використання технологій: у готелі «Надія» також застосовуються різноманітні технології, що сприяють підвищенню якості обслуговування та

ефективності роботи персоналу. Наприклад, засоби автоматизації бронювання номерів, системи контролю доступу і т.п.

6. Онлайн-курси. Цей підхід включає в себе використання онлайн-курсів для навчання персоналу. Ці курси спеціально розроблені для готелю та охоплюють різноманітні теми, такі як комунікація з клієнтами, робота з програмним забезпеченням, безпека та гігієна праці, тощо. Онлайн-курси доступні для співробітників в будь-який час та в будь-якому місці, що дозволяє їм навчатися у зручний для себе час та темп [26].

7. Симуляційні тренажери. Цей підхід передбачає використання спеціальної програми, що імітує робочі умови готелю, наприклад, віртуального готелю. Співробітникам пропонується виконувати різноманітні завдання, що дозволяє їм набувати практичних навичок та вдосконалювати свої здібності.

8. Ролеві ігри. Цей підхід полягає в організації різних ролевих ігор, що дозволяє персоналу практикувати свої комунікаційні навички та вчитися працюватрзом як єдиний колектив. У ролевих іграх можуть брати участь не тільки співробітники готелю, а й клієнти, що стимулює їх активну участь та сприяє зміцненню взаємовідносин між готелем та клієнтами.

Наприклад, можна провести рольову гру, в якій співробітникам готелю будуть присвоєні ролі різних типів клієнтів, таких як бізнесмен, турист, сімейна пара тощо. Учасники гри повинні будуть спілкуватися між собою відповідно до відповідної ролі, а також виконувати завдання, пов'язані з обслуговуванням клієнтів та вирішенням різних ситуацій [27].

Цей підхід не тільки дозволяє практикувати комунікаційні навички та вчитися працювати як єдиний колектив, але й сприяє розвитку творчих та аналітичних здібностей працівників. Вони навчаться швидко реагувати на нестандартні ситуації та знаходити ефективні рішення в реальному часі.

Рольові ігри також можуть бути корисними для навчання персоналу з питань безпеки та запобігання нещасних випадків. Учасники гри можуть виконувати роль пожежників, медичних працівників та інших служб, що

дозволить їм навчитися ефективно діяти в надзвичайних ситуаціях та забезпечити безпеку гостей готелю [28].

9. Оперативне навчання. Цей підхід полягає в тому, щоб навчити персоналу навичок та знань, необхідних для роботи, прямо на робочому місці.

10. Менторство. Цей підхід полягає в тому, щоб навчати персоналу з допомогою більш досвідчених колег. Ментор допомагає новому працівнику зрозуміти, які процедури слід виконувати, і дати корисні поради щодо обслуговування гостей.

11. Моделювання ситуацій: Цей підхід полягає в організації ситуацій, що можуть виникнути під час роботи персоналу, і навчанні способів їх ефективного вирішення. Цей підхід допомагає підготувати персонал до будь-яких можливих ситуацій, які можуть виникнути в процесі надання послуг клієнтам [25].

12. Навчання в реальних умовах: Цей підхід передбачає організацію навчання персоналу в реальних умовах роботи. Наприклад, новий працівник буде введений в роботу під наглядом досвідченого колеги, який допомагає йому зрозуміти основні процеси та вимоги готельного стандарту. Також можна проводити тренінги та семінари під час робочого дня, коли персонал може відвідувати заняття з підвищення кваліфікації у вільний від роботи час.

14. Навчання за результатами аналізу даних: Цей підхід передбачає використання аналітики даних та статистичних методів для виявлення слабких місць персоналу та визначення конкретних аспектів роботи, які потребують покращення. Після цього можуть бути організовані індивідуальні навчання або тренінги, спрямовані на покращення конкретних навичок та знань персоналу.

3.2 Рекомендації та пропозиції дій для покращення якості обслуговування в готельно-ресторанному комплексі «Надія»

Зважаючи на розвиток готельно-ресторанної галузі та змінюючіться потреби клієнтів, ось декілька рекомендацій та пропозицій дій для подальшого покращення якості обслуговування в готельно-ресторанному комплексі «Надія»:

Аналіз та зворотний зв'язок: можуть бути корисні для покращення якості обслуговування. Перед проведенням аналізу необхідно зібрати відгуки та пропозиції клієнтів, щоб отримати повну картину. Далі можна провести детальний аналіз та виявити найпоширеніші проблеми та недоліки, а також визначити сильні сторони. Однак, необхідно також звернути увагу на думки та рекомендації клієнтів, щоб забезпечити максимальну задоволеність від обслуговування. Таким чином, аналіз та зворотний зв'язок можуть допомогти виявити проблеми та підвищити якість обслуговування, а також забезпечити задоволеність клієнтів [29].

Навчання та розвиток персоналу: є ключовим елементом успішної діяльності організації. Для досягнення цієї мети, варто інвестувати у підвищення кваліфікації працівників, зокрема у розвиток їх комунікаційних навичок, навичок обслуговування та здатності працювати з клієнтами. Для досягнення цього мети, можна використовувати сучасні підходи до навчання, такі як ролеві ігри, тренінги та симуляційне навчання. Наприклад, можна провести тренінг з комунікації, де працівники зможуть навчитись ефективно спілкуватись з клієнтами та покращити свої навички обслуговування. Або провести симуляційну гру, яка дозволить спробувати різні сценарії взаємодії з клієнтами та розвинути навички роботи в стресових ситуаціях. Такі підходи до навчання є дуже ефективними та допоможуть підвищити якість обслуговування клієнтів, що в свою чергу дозволить збільшити прибуток організації та покращити її репутацію.

Уважне відстеження тенденцій: бути у курсі останніх тенденцій у готельно-ресторанній галузі - це ключовий фактор, який допоможе забезпечити конкурентну перевагу. Окрім того, дослідження новітніх технологій, інновацій та підходів може допомогти поліпшити якість обслуговування, що забезпечить задоволення клієнтів та збільшить їх лояльність. Наприклад, використання інтерактивних технологій, таких як мультимедійні екрани або мобільні додатки, може допомогти клієнтам знайти потрібну інформацію швидко та легко. Також, впровадження нових підходів до обслуговування, таких як персоналізований

підхід до кожного клієнта, може підвищити якість обслуговування та забезпечити більш глибоке задоволення клієнтів [29].

Залучення клієнтів: для цього можна запропонувати різноманітні можливості для зворотного зв'язку, такі як проведення опитувань, фокус-груп або інших форм спілкування, де клієнти зможуть поділитися своїми думками та пропозиціями. При цьому, важливо не тільки зібрати відгуки клієнтів, а й дійсно врахувати їхні пропозиції та відгуки при впровадженні необхідних змін. Наприклад, можна організувати систему фідбеку з клієнтами, яка дозволить відслідковувати реакцію на внесені зміни та отримувати нові пропозиції щодо покращення якості обслуговування.

Підтримка та мотивація персоналу: щоб забезпечити максимальну ефективність роботи персоналу, необхідно створити сприятливе середовище, яке б порадувало працівників. Для досягнення цієї мети можна запровадити, наприклад, систему похвали та винагород, яка стимулюватиме працівників до більш високих результатів. Крім того, цікаві та пізнавальні тренінги з мотивації та командної роботи допоможуть колективу згуртуватися та працювати на спільний результат. Корисним буде і регулярне оцінювання роботи персоналу, яке дасть змогу визначити найсильніші сторони кожного працівника та надати конструктивний фідбек для їхнього подальшого професійного зростання [30].

Систематичний підхід до якості: для покращення якості можна ввести систему контролю якості та стандартів обслуговування, що складатиметься з моніторингу якості, внутрішніх аудитів та регулярних оглядів. Крім того, можна встановити конкретні цілі та показники якості, які можна виміряти і відслідковувати. Наприклад, можна визначити показник часу очікування на обслуговування та встановити ціль, щоб зменшити час очікування на 10%. Крім того, можна внести зміни до процесу обслуговування, щоб забезпечити кращу якість обслуговування, наприклад, забезпечити більше навчання та підтримки для працівників, які працюють з клієнтами.

Інноваційні рішення: під час розгляду можливостей застосування інноваційних технологій та рішень, які допоможуть покращити якість

обслуговування, можна врахувати різноманітні варіанти. Наприклад, онлайн-бронювання може забезпечити зручність для клієнтів, а мобільні додатки можуть зробити процес замовлення послуг більш доступним. Крім того, автоматизовані системи керування готельними процесами можуть допомогти зменшити завантаженість персоналу та зекономити час. Такі інноваційні рішення можуть бути корисними для покращення репутації готелю та забезпечення задоволення клієнтів.

Систематичне вдосконалення: для цього необхідно аналізувати результати, впроваджувати корективи, оновлювати стратегії та процедури. Крім того, варто вивчати успіхи та невдачі, щоб зрозуміти, які дії призводять до позитивних результатів, а які - ні. Не менш важливо створити культуру постійного удосконалення і розвитку, щоб всі працівники були мотивовані до того, щоб покращувати свою роботу та більш ефективно виконувати поставлені завдання [30].

Персоналізований підхід: цей підхід передбачає врахування індивідуальних потреб, побажань та преференцій кожного клієнта. Таким чином, можна надати можливість клієнтам вибирати з більш широкого спектру варіантів, додаткових послуг та індивідуальних налаштувань, що є більш приємним та комфортним для клієнта. Наприклад, клієнти з різними потребами можуть користуватися різними послугами, які найкраще відповідають їхнім потребам.

Інтерактивний досвід: можна розширити та збагатити за допомогою додаткових елементів. Окрім зазначених вище ідей, можна запропонувати клієнтам різноманітні розваги та розвиваючі активності, такі як заняття йогою або іншими видами фітнесу, майстер-класи з різних ремесел, включаючи виготовлення прикрас і виробів з текстилю, організацію вечірок та заходів, що сприяють знайомству з місцевою культурою та традиціями. Також можна запропонувати різноманітні тематичні екскурсії, включаючи ознайомлення з історією місцевості, відвідування місцевих ринків та майстерень, де працюють місцеві майстри та ремісники. Зазвичай такі елементи додаються до

інтерактивного досвіду з метою забезпечення більш глибокого та насиченого враження для клієнтів.

Створення атмосфери: для досягнення цього можна використовувати різноманітні методи та прийоми. Рекомендується розробити візуальний стиль, що відповідає концепції комплексу, щоб зробити його неповторним та запам'ятовуваним. Також важливо звернути увагу на деталі, такі як затишні та комфортні простори, які можуть бути декоровані з використанням приємних для ока матеріалів та елементів декору. Додатково, можна використовувати приємну музику та ароматерапію, щоб створити приємну атмосферу та зробити перебування клієнтів ще більш комфортним та приємним.

Технологічні рішення: для покращення якості обслуговування клієнтів, можна розширити можливості мобільних додатків, зробивши їх доступними для замовлення страв та інших послуг у готелі. Також можна створити спеціальну онлайн-платформу для бронювання послуг та комунікації з клієнтами. Інтегрувати системи управління готельними процесами, такі як система контролю доступу до номерів, можливість оплати за допомогою картки, інтернет-сервіси тощо. Такі рішення можуть сприяти зручності та швидкості обслуговування, що безпосередньо впливає на задоволення та лояльність клієнтів. Крім того, варто звернути увагу на новітні технології, такі як штучний інтелект та машинне навчання. За допомогою цих технологій можна створити персоналізований підхід до обслуговування клієнтів, а також виявляти та прогнозувати їхні потреби та побажання. Наприклад, інтеграція системи рекомендацій може допомогти клієнтам знайти те, що їм потрібно, а також збільшити продажі готельних послуг.

Емоційний інтелект персоналу: розвивати навички емоційного інтелекту у персоналу може мати значний вплив на якість обслуговування клієнтів. Для досягнення цієї мети, можна використовувати різноманітні підходи, такі як тренінги, семінари, індивідуальні консультації тощо. Забезпечення навчання спілкуванню з клієнтами з урахуванням їхнього настрою та емоційного стану є важливою складовою емоційного інтелекту. При цьому, варто пам'ятати про те,

що кожен клієнт - це унікальна людина зі своїми потребами та очікуваннями, тому навички взаємодії з різними типами клієнтів є надзвичайно важливими. Вимогливі або незадоволені клієнти можуть бути викликом для персоналу, тому навчання вмілому взаємодіяти з ними є особливо важливим. З цією метою, можна проводити спеціальні тренінги та семінари, під час яких персонал отримає необхідні навички та знання. [30].

Екологічна свідомість: необхідно забути про традиційні матеріали, які шкодять довкіллю, і перейти на екологічно чисті альтернативи. Крім того, необхідно застосовувати енергоефективні рішення, такі як використання сонячних батарей, щоб зменшити споживання енергії та відповідно скоротити витрати. Одна з можливих стратегій для стимулювання клієнтів до екологічно свідомих дій - це підтримка збереження води. Наприклад, можна надавати клієнтам знижки на товари, якщо вони згодні зменшити споживання води вдома. Крім того, можна поставити роздільні сміттєві урни, щоб сприяти відновленню матеріалів та зменшити кількість відходів, що потрапляють на сміттєзвалища [29].

Співпраця з місцевими партнерами: можна домовитися про регулярні поставки свіжих продуктів від місцевих фермерів та виробників. Крім того, важливо встановити довгострокові партнерські відносини з місцевими підприємствами та організаціями, що надають послуги в сфері харчування та готельного бізнесу. Це дозволить забезпечити стабільність та надійність постачання продуктів та послуг, а також підвищити рівень довіри споживачів до нашого бізнесу. Крім того, співпраця з місцевими партнерами може допомогти відкрити нові ринки збуту, зокрема, серед місцевих жителів та туристів, що відвідують регіон.

Загальна концепція розвитку готельно-ресторанного комплексу «Надія». Вона базується на збереженні високої якості обслуговування, розширенні послуг та приверненні нових клієнтів. Основні напрямки розвитку включають такі елементи:

Розширення і покращення існуючої інфраструктури. Передбачення розширення готельної частини, додавання нових номерів і апартаментів з різними рівнями комфорту. Модернізація ресторанної частини, створення нових просторів для їжі та відпочинку. Розвиток спа-центру, фітнес-залу та інших велнес-послуг.

Розширення ринкової присутності та привернення нових клієнтів. Розвиток маркетингової стратегії, включаючи цифровий маркетинг, соціальні медіа, контент-маркетинг та рекламні кампанії. Залучення партнерів, таких як туристичні агентства, корпоративні клієнти та інші, для спільних пропозицій та рекламних акцій. Вивчення та залучення нових сегментів ринку, таких як міжнародні туристи, бізнес-подорожуючі, сімейні відпочиваючі тощо.

Розвиток збалансованої гастрономічної пропозиції. Розширення меню ресторану, включаючи різноманітні кулінарні страви, страви з місцевих інгредієнтів, дієтичні та вегетаріанські пропозиції. Організація тематичних вечерів, фестивалів, дегустацій та кулінарних майстер-класів для гостей. Співпраця з місцевими фермерами та постачальниками, щоб забезпечити свіжість та якість продуктів.

Покращення сервісу та вдосконалення комунікації з клієнтами. Впровадження програми навчання та тренінгів для персоналу з покращення обслуговування та комунікаційних навичок. Розвиток системи зворотного зв'язку з клієнтами, включаючи опитування, відгуки та реагування на їх потреби та скарги. Використання технологій для полегшення комунікації з клієнтами, таких як онлайн-бронювання, мобільні додатки та чат-системи.

Збереження екологічної стійкості. Впровадження екологічної політики, включаючи енергоефективність, сортування відходів та використання екологічно чистих матеріалів. Залучення гостей до екологічних практик шляхом надання інформації про екологічно відповідні дії та можливості їх підтримати.

Висновки до розділу 3

Готельно-ресторанний комплекс «Надія» віддає велику увагу підвищенню кваліфікації свого персоналу і застосовує сучасні підходи до навчання.

Один із підходів, який застосовується в комплексі «Надія», - це навчання на практиці. Співробітники проходять тренінги та майстер-класи, а також залучаються до участі в інтерактивних тренуваннях, що дозволяє вивчити теоретичні знання та застосовувати їх на практиці.

В комплексі регулярно проводяться оцінки та аналізи якості обслуговування клієнтів з метою виявлення слабких місць та удосконалення процесів обслуговування. На основі цих даних, персоналу надається індивідуальний підхід щодо навчання та підвищення компетенцій.

Також, «Надія» застосовує технології онлайн-навчання, які дозволяють співробітникам здобувати знання в зручний для них час та місце.

ВИСНОВКИ

Проаналізувавши дослідження, присвячені управлінню якістю продукції та послуг, а також обслуговуванню у готельній галузі, було зроблено висновок, що в умовах жорсткої конкуренції у готельній індустрії підвищення якості обслуговування є невід'ємним фактором для розвитку підприємства. Оскільки головною метою готельного підприємства є збільшення конкурентних переваг і розширення ринку споживачів послуг, важливо зберігати досягнутий рівень обслуговування клієнтів та прагнути до його подальшого покращення. В результаті дослідження етапів розвитку та сучасного стану теорії і практики управління якістю було встановлено, що ця сфера постійно розвивається і динамічно змінюється. На цьому тлі можна спостерігати виникнення нових концепцій та принципів управління якістю, а також їх еволюцію з часом. Окрім того, вивчалися основні тенденції управління якістю в готельно-ресторанному господарстві, які включають в себе такі аспекти, як розробка та впровадження стандартів якості, проведення аудитів та контроль за якістю продукції та послуг, а також розвиток систем управління якістю.

Розглянувши сутність та категоріально-понятійний апарат якості в готельно-ресторанному господарстві, можна зробити висновок, що якість є однією з ключових складових успіху будь-якого готельно-ресторанного підприємства. Управління якістю включає в себе багато аспектів, таких як контроль якості продуктів та послуг, забезпечення високого рівня обслуговування клієнтів, управління персоналом та багато іншого.

Дослідивши моделі та основні елементи системи управління якістю послуг в готельно-ресторанному підприємстві, було встановлено, що успішна реалізація цих елементів сприяє підвищенню якості обслуговування та задоволеності клієнтів. Наприклад, якщо підприємство забезпечить належний рівень навчання персоналу та впровадить систему контролю якості їжі, то це дозволить збільшити задоволеність клієнтів та залучити нових гостей. Також, важливо враховувати індивідуальні потреби клієнтів та пропонувати персоналізовані послуги, що

створить позитивне враження про підприємство та збільшить його популярність. У цілому, успішна реалізація системи управління якістю послуг має безпосередній вплив на підвищення конкурентоспроможності готельно-ресторанного підприємства та збільшення його прибутковості.

Аналізуючи сучасні системи управління якістю продукції та послуг, можна зазначити, що вони мають різні особливості та переваги. Наприклад, деякі системи спрямовані на підвищення ефективності виробництва, інші - на покращення якості послуг. Це надало можливість порівняти їх з системою управління якістю в готельно-ресторанному підприємстві «Надія».

Було проведено детальний аналіз та порівняння систем, що дозволило зробити висновки щодо використання ефективних практик. Наприклад, система, що забезпечує підвищення якості продукції, може бути корисною для готельно-ресторанного підприємства «Надія» у забезпеченні високої якості страв та послуг. Детальне вивчення сучасних систем управління якістю продукції та послуг дало можливість виявити різні підходи до управління якістю та зробити висновки щодо ефективних практик, які можна використовувати в готельно-ресторанному підприємстві «Надія».

Під час аналізу процесів системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному комплексі «Надія» було детально проаналізовано організацію та функціонування системи. Аналіз дав змогу виявити цікаві особливості та певні потенційні проблеми та недоліки. Були розроблені певні рекомендації, що враховуватимуть виявлені проблеми та недоліки. До таких рекомендацій можна включити впровадження нових технологій та методів, підвищення уваги до деталей під час виконання певних процесів, а також оптимізацію взаємодії між різними відділами комплексу.

Запропоновані рекомендації та заходи щодо підвищення ефективності системи управління якістю та якості обслуговування в готельно-ресторанному комплексі «Надія» базуються на проведеному аналізі та оцінці сучасних підходів, методів та практик управління якістю.

Проведений аналіз включав детальне вивчення різноманітних статей, досліджень та наукових публікацій, що стосуються управління якістю та якості обслуговування у готельно-ресторанному бізнесі. Крім того, було проведено опитування клієнтів та персоналу готельно-ресторанного комплексу, щоб з'ясувати їхні пріоритети та потреби.

На основі цього аналізу було сформульовано низку рекомендацій та заходів, які спрямовані на покращення управління якістю та якості обслуговування. До таких рекомендацій належать, наприклад, впровадження нових технологій управління, підвищення кваліфікації персоналу та розширення асортименту послуг.

Проведене дослідження показало, що розвиток системи управління якістю в готельно-ресторанному підприємстві «Надія» вимагає більше уваги до кількох аспектів. На перший погляд, важливо звернути увагу на підвищення професійної компетентності персоналу, адже це дозволить забезпечити більш якісне обслуговування гостей. Проте, не менш важливим є впровадження сучасних методів навчання та моніторингу якості обслуговування, що дозволить виявляти недоліки і постійно вдосконалювати процеси управління. Також варто звернути увагу на вдосконалення процесів управління, щоб забезпечити більш ефективне функціонування системи.

Реалізація запропонованих рекомендацій та пропозицій дозволить готельно-ресторанному підприємству «Надія» забезпечити більш високий рівень задоволеності клієнтів, що надасть можливість залучення нових клієнтів та збільшення кількості повторних візитів. Крім того, поліпшення репутації підприємства на ринку та забезпечення його конкурентоспроможності буде досягнуто завдяки покращенню якості обслуговування, розвитку нових програм та послуг, а також вдосконаленню маркетингових стратегій та рекламних кампаній.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бойко О.В. Управління якістю: практичні аспекти: навчальний посібник. Київ. КНЕУ, 2018. 356 с.
2. Баженова О.В. Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі. Київ КНЕУ, 2016. 320 с.
3. Бондаренко О.В. Аналіз якості послуг готельно-ресторанного комплексу: методологія та практика: монографія. Київ. КНЕУ, 2019. 176 с.
4. Бушуєв С.О. Підвищення якості обслуговування в готельно-ресторанному бізнесі: теорія та практика. Київ. 2017. 352 с.
5. Блонський П.В. Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі: практичні аспекти: монографія. Київ. КНЕУ, 2018. 280 с.
6. Гнатенко Н.В. Покращення якості обслуговування в готельно-ресторанному бізнесі: підручник. Київ. Центр учбової літератури, 2017. 304 с.
7. Гнатенко Н.В. Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі: практичні аспекти: навчальний посібник. Київ. КНЕУ, 2019. 352 с.
8. Готель «Надія» Офіційний сайт: URL: <https://www.nadiyahotel.com> (дата звернення 17.05.2023 р.)
9. ДСТУ ISO 9001:2015. Системи управління якістю .[Чинний від 2016-02-15]. Київ, 2016. 30 с. (Інформація та документація).
10. Капустян О.А. Управління якістю: навчальний посібник. Київ. Центр учбової літератури, 2016. 304 с.
11. Карпенко І.Г. Якість та сервіс в готельному бізнесі: монографія. Київ. Наукова думка, 2018. 224 с.
12. Калинова В.В. Управління якістю продукції та послуг: підручник. Київ Центр учбової літератури, 2017. 368 с.
13. Калініченко І.В. Системи управління якістю послуг в готельно-ресторанному бізнесі: практичні аспекти: монографія. Київ. Центр учбової літератури, 2017. 256 с.3.

14. Колесник О.М. Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі: теорія та практика. Київ. КНЕУ, 2018. 384 с.
15. Ковальчук Ю.М. Якість обслуговування в готельно-ресторанному бізнесі: теорія та практика. Київ. Наукова думка, 2015. 288 с.
16. Лисенко Л.М. Оцінка якості продуктів та послуг в готельно-ресторанному бізнесі: підручник. Київ. Центр учбової літератури, 2018. 256 с.
17. Лисенко В.М. Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі: теорія та практика: підручник. Київ. Центр учбової літератури, 2018. 320 с.
18. Матвієнко О.І. Навчання персоналу готельного бізнесу: практичні аспекти: підручник. Київ. КНЕУ, 2016. 256 с.
19. Марченко Н.І. Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі: методологія та практика: підручник. Київ. КНЕУ, 2019. 336 с.
20. Михайлюк О.О. Системи управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі: підручник. Київ. Центр учбової літератури, 2019. 352 с.
21. Мініна О.В. Управління якістю послуг у готельно-ресторанному бізнесі: теорія та практика. Київ. Наукова думка, 2017. 288 с.
22. Олексюк В.В., Олексюк А.В. Управління якістю: теорія та практика: підручник. Київ. Центр учбової літератури, 2019. 320 с.
23. Петрова І.В. Системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному бізнесі: теорія та практика: підручник. Київ. КНЕУ, 2019. 432 с.
24. Петренко І.В. Якість обслуговування в готельно-ресторанному бізнесі: теорія та практика. Київ. КНЕУ, 2018. - 336 с.
25. Петренко О.В. Теорія та практика навчання персоналу готельного бізнесу: підручник. Київ. Центр учбової літератури, 2018. 288 с.4.
26. Сергієнко І.Г. Організація та управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі: підручник. Київ. Наукова думка, 2018. 384 с.
27. Чуприна В.І. Якість обслуговування в готельно-ресторанному бізнесі: підручник. Київ. КНЕУ, 2018. 312 с.

28. Шиманська Л.С. Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі: підручник. Київ. Центр учбової літератури, 2019. 384 с.
29. Шаповалова І.А. Підвищення професійної компетентності персоналу готельного бізнесу: підручник. Київ. Наукова думка, 2018. 288 с.
30. Яковлева О.М. Якість послуг в готельно-ресторанному бізнесі: підручник. - Київ, 2017. 368 с.
31. Якимів В. А. Управління якістю: методологія та практика: навчальний посібник. Київ. Центр учбової літератури, 2017. 368 с.
32. Ярмоленко О.І. Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі: підручник. Київ Центр учбової літератури, 2019. 304 с.

РЕЦЕНЗІЯ
на кваліфікаційну роботу
«Управління якістю в готельно-ресторанному комплексі»

Для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»
Студента спеціальності – 241 «Готельно-ресторанна справа»

Василевич Анастасія Сергіївна

(ПП студента)

Рецензент: Гільтайчук Н.М - начальник відділу кадрів ТОВ

(науковий ступінь, вчене звання, посада, ПП рецензента)

Управління якістю у готельно-ресторанному комплексі є одним з найважливіших елементів, що впливають на доходи готелю. Саме тому вибір теми управління якістю є актуальним. Дослідження теми дипломної роботи має логічну структуру, зокрема: досліджено моделі та основні елементи системи управління якістю послуг в готельно-ресторанному підприємстві; охарактеризовані сучасні системи управління якістю продукції та послуг; проаналізовано процеси системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанних підприємствах та виявити їх особливості в готельно-ресторанному комплексі «Надія»;

Матеріали роботи викладені у науковому стилі, доступною мовою, стисло та правильно. Оформлення роботи на високому рівні. Актуальність теми розкрито в повному обсязі. Правильно та грамотно поставлено мету дослідження та авторський підхід до вивчення визначеної проблематики. Важливим аспектом в кваліфікаційній роботі є надання рекомендації щодо підвищення ефективності системи управління якістю та якості обслуговування в готельно-ресторанному комплексі «Надія».

Рекомендую виставити Анастасії Василівні оцінку «відмінно» та присвоїти кваліфікацію «бакалавр» з готельно-ресторанної справи».

Керівник відділу кадрів
ТОВ «Фірма «Надія»



Наталія ГІЛЬТАЙЧУК

«15» червня 2023 р.

Відгук
на кваліфікаційну роботу
«Управління якістю в готельно-ресторанному комплексі»

Для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»
Студента спеціальності – 241 «Готельно-ресторанна справа»

Василевич Анастасія Сергіївна
(ППП студента)

Дослідження теми дипломної роботи має логічну структуру, зокрема: досліджено моделі та основні елементи системи управління якістю послуг в готельно-ресторанному підприємстві; охарактеризовані сучасні системи управління якістю продукції та послуг; проаналізовано процеси системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанних підприємствах та виявити їх особливості в готельно-ресторанному комплексі «Надія»;

Матеріали роботи викладені у науковому стилі, доступною мовою, стисло та правильно. Актуальність теми розкрито в повному обсязі. Правильно та грамотно поставлено мету дослідження та авторський підхід до вивчення визначеної проблематики. Важливим аспектом в кваліфікаційній роботі є надані рекомендації, щодо ефективного використання системи бронювання в готелі «Надія».

Оформлення роботи на високому рівні: розділи, підрозділи виконано згідно з методичними рекомендаціями щодо оформлення кваліфікаційної роботи. Кожен розділ завершується висновками до розділу. Кваліфікаційна робота завершується загальними висновками до роботи. Додатки присутні. Список використаних джерел оформлено правильно, згідно із рекомендаціями, кількість позицій у списку використаних джерел достатня. Календарний план виконання роботи виконано вчасно.

Студент
Науковий керівник

 Анастасія ВАСИЛЕВИЧ

К.т.н. доцент
«15 » червня 2023 р.

 Василь КАСІЯНЧУК



метадані

Заголовок

Управління якістю в готельно-ресторанному комплексі

Автор

Василевич А.С. Науковий керівник / Експерт

Адреса

King Danylo University

Перелік можливих спроб маніпуляцій з текстом

У цьому розділі ви знайдете інформацію щодо текстових спотворень. Ці спотворення в тексті можуть говорити про **МОЖЛИВІ** маніпуляції в тексті. Спотворення в тексті можуть мати навмисний характер, але частіше характер технічних помилок при конвертації документа та його збереженні, тому ми рекомендуємо вам підходити до аналізу цього модуля відповідально. У разі виникнення запитань, просимо звертатися до нашої служби підтримки.

Заміна букв		3
Інтервали		0
Мікропробіли		105
Білі знаки		24
Парафрази (SmartMarks)		18

Обсяг знайдених подібностей

Зверніть увагу, що високі значення коефіцієнта не автоматично означають плагіат. Звіт має аналізувати компетентна / уповноважена особа.



25

Довжина фрази для коефіцієнта подібності 2

12498

Кількість слів

99135

Кількість символів

Подібності за списком джерел

Прокручіть список та аналізуйте, особливо, фрагменти, які перевищують КР 2 (позначено жирним шрифтом). Скористайтесь посиланням "Позначити фрагмент" та перевіряйте, чи є вони короткими фразами, розкиданими в документі (випадковій схожості), численними короткими фразами поруч з іншими (мозаїчний плагіат) або великими фрагментами без зазначення джерела (прямий плагіат).

10 найдовших фраз

Копія тексту

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	НАЗВА ТА АДРЕСА ДЖЕРЕЛА URL (НАЗВА БАЗИ)	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
1	https://www.nadyahotel.com/about/prohrama-toiainosti	94	0.75 %
2	https://www.nadyahotel.com/about/prohrama-toiainosti	32	0.26 %
3	https://ukid.edu.ua/sites/default/files/2021-03/%D0%9F%D1%80_%D0%A4%D1%96%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D1%81%D0%BB_%D0%86%D0%BA%D1%83%D1%80%D1%81_%D0%B1%D0%B0%D0%BA%D0%B0%D0%BB%D0%B0%D0%B2%D1%80_2020.pdf	14	0.11 %

4	https://ukd.edu.ua/sites/default/files/2021-03/%D0%A0%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D1%87%D0%B0%20%20%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%20%D0%B2%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BD%D0%B8%D1%87%D1%96%D0%B9%28%D0%BE%D1%80%D0%B3%D0%B0%D0%BD%D1%96%D0%B7%D0%B0%D1%86%D1%96%D0%B9%D0%BD%D1%96%D0%B9%29_%203%20%20%D0%BA%D1%83%D1%80%D1%81_241%20%D0%93%D0%BE%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE-%D1%80%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D0%B0%20%D1%81%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B0_%D0%9C%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B0%20%D0%9E_%D0%93.%2C%20%D0%9A%D1%80%D0%B0%D0%B2%D1%87%D1%83%D0%BA%20%D0%A0_%D0%A1_.pdf	14	0.11 %
5	http://194.44.152.155/elib/local/188.pdf	13	0.10 %
6	https://divovo.in.ua/navchalenij-posibnik-dlya-studentiv-vishih-navchalenih-zakladiv21.html?page=6	12	0.10 %
7	Категорія «якість» у контексті функціонування підприємства готельно-ресторанного бізнесу Valentyna Rusavska;	10	0.08 %
8	https://ukd.edu.ua/sites/default/files/2021-03/%D0%9C%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D0%B6%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%20%D0%B3%D0%BE%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE-%D1%80%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B1%D1%96%D0%B7%D0%BD%D0%B5%D1%81%D1%83.pdf	9	0.07 %
9	https://geography.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/02/Sylabus-upravi-lakistiu-u-hotel-rest241-2021.pdf	9	0.07 %
10	https://geography.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/02/Sylabus-upravi-lakistiu-u-hotel-rest241-2021.pdf	8	0.06 %

з бази даних RefBooks (0.13 %)



ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
джерело: Rarerty			
1	Категорія «якість» у контексті функціонування підприємства готельно-ресторанного бізнесу Valentyna Rusavska;	16 (2)	0.13 %

з домашньої бази даних (0.00 %)



ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
------------------	-----------	--	--

з програми обміну базами даних (0.09 %)



ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
1	YFCNU/2017d/econ/econ_2017_436.pdf 10/28/2019 Yurly Fedkovych Chernivtsi National University(CNU) (Deanery)	6 (1)	0.05 %

2	Поетика й естетика романтизму в драмах В. Гюго «Кромвель» та «Маріон Делорм».docx 12/16/2020 South Ukrainian National Pedagogical University named after K. D. Ushynsky (Факультет іноземних мов)	5 (1)	0.04 %
---	---	-------	--------

з Інтернету (2.24 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ДЖЕРЕЛО URL	КІЛЬКІСТЬ ОДИНОКОВИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
1	https://www.nadiyahotel.com/about/prohrama-lojalnosti	126 (2)	1.01 %
2	https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/31074/1/materialy%202020.pdf	44 (7)	0.35 %
3	https://geography.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/02/Sylabus-upravli-lakistiu-u-hoteli-res1241-2021.pdf	23 (3)	0.18 %
4	https://ukid.edu.ua/sites/default/files/2021-03/%D0%9F%D1%80_%D0%A4%D1%96%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D1%81%D0%B8_%D0%86%D0%BA%D1%83%D1%80%D1%81_%D0%B1%D0%B0%D0%BA%D0%B0%D0%BB%D0%B0%D0%B2%D1%80_2020.pdf	22 (2)	0.18 %
5	https://ukid.edu.ua/sites/default/files/2021-03/%D0%A0%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D1%87%D0%B0%20%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%20%D0%B2%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BD%D0%B8%D1%87%D1%96%D0%B9%28%D0%BE%D1%80%D0%B3%D0%B0%D0%BD%D1%96%D0%B7%D0%B0%D1%86%D1%96%D0%B9%D0%BD%D1%96%D0%B9%29_%203%20%20%D0%BA%D1%83%D1%80%D1%81__241%20%D0%93%D0%BE%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE_%D1%80%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D0%80%20%D1%81%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B0_%D0%9C%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B0%20%D0%9E.%D0%93.%2C%20%D0%9A%D1%80%D0%B0%D0%B2%D1%87%D1%83%D0%BA%20%D0%A0.%D0%A1..pdf	19 (2)	0.15 %
6	https://ukid.edu.ua/sites/default/files/2021-03/%D0%9C%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D0%B6%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%20%D0%B3%D0%BE%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE_%D1%80%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B1%D1%96%D0%B7%D0%BD%D0%B5%D1%81%D1%83.pdf	14 (2)	0.11 %
7	http://194.44.152.155/elib/local/188.pdf	13 (1)	0.10 %
8	https://dyova.in.ua/navchalniy-posibnik-dlya-studentiv-vishih-navchalsnih-zakladiv21.html?_page=6	12 (1)	0.10 %
9	https://ua-referat.com/uploaded/ministerstvo-osviti-i-nauki-ukrayini-dniprovskej-derjavnij-ag-v2/index1.html	7 (1)	0.06 %

Список прийнятих фрагментів (немає прийнятих фрагментів)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗМІСТ	КІЛЬКІСТЬ ОДИНОКОВИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	