

Ротар В. Е., Кірпічова К. К., канд. екон. наук Тесленко Т. В.

Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)

НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ В РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ УКРАЇНИ

Проблеми управління якістю послуг у споріднених напрямках готельно-ресторанного бізнесу ретельно досліджуються останнім часом в працях вітчизняних науковців, спираючись на плідну працю зі стейкхолдерами, які не тільки забезпечують здобувачам вищої освіти України проходження стажування, але й приймають активну участь в освітній діяльності ВНЗ шляхом проведення семінарів, майстер-класів тощо. Така співпраця допомагає з одного боку за рахунок практичної діяльності покращити свої компетенції, а з іншого – зрозуміти, як отримані теоретичні знання, опанування закордонного досвіду з цього напрямку, можуть підвищити діяльність, для початку, окремого закладу індустрії гостинності.

Забезпечення належного рівня якості послуг у готельно-ресторанному бізнесі, як зазначають науковці, супроводжується високою часткою людського чинника, варіативністю сервісних процесів та необхідністю оперативного реагування на зміни зовнішнього середовища [1]. У працях В. Русавської та співавторів обґрунтовано доцільність впровадження систем управління якістю на основі стандартів серії ISO як інструменту підвищення операційної ефективності та економічної результативності підприємств ресторанного бізнесу [1; 2]. У табл. 1 узагальнено наявність міжнародних стандартів, які мають місце у готельно-ресторанному бізнесі, наведено їх зміст.

Необхідно зазначити, що питання підготовки персоналу безпосередньо пов'язане із опануванням змісту стандарту ISO 45001:2018 – це збірник найсучасніших світових вимог до охорони здоров'я і безпеки праці, які були зібрані з передового досвіду Міжнародної Організації Праці, та всіх існуючих до цього норм та стандартів. Тому, підприємство, що працює за вимогами цього стандарту має можливість:

- зменшити рівень травматизму і професійних захворювань;
- зменшити витрати на лікарняні і страхові виплати;
- підвищити лояльність співробітників, що зменшить плинність кадрів і підвищить продуктивність праці;
- зміцнити імідж компанії;

Том 8. ІННОВАЦІЙНІ ВЕКТОРИ ТРАНСФОРМАЦІЇ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ ТА КЕЙТЕРИНГУ

– бути готовим до перевірок контролюючих органів, що зменшує можливість отримання штрафів.

Таблиця 1

Міжнародні стандарти, що регулюють діяльність готельно-ресторанного бізнесу

Стандарт	Назва	Зміст
ISO 9001:2015	Система управління якістю	Забезпечує стабільність сервісу та контроль за усіма бізнес-процесами
ISO 22000:2005 (HACCP)	Безпека харчових продуктів	Гарантує безпечність страв і контроль ризиків у ресторанах та готельних кухнях
ISO 14001:2015	Екологічне управління	Знижує негативний вплив на довкілля, формує екологічний імідж
ISO 45001:2018	Охорона праці та безпека персоналу	Захищає працівників від професійних ризиків, знижує кількість інцидентів
ISO 50001:2020	Енергоменеджмент	Оптимізує використання енергії, знижує витрати на утримання готелів та ресторанів
ISO 26000:2010	Соціальна відповідальність	Підвищує репутацію закладу завдяки етичному веденню бізнесу

Також, наявність сертифікату ISO 45001, може бути як вимога участі в тендері.

До відмінностей ISO 45001 від OHSAS 18001 фахівці відносять факт того, що стандарт ISO 45001 охоплює більше вимог, але має зручну, подібну до стандарту ISO 9001, структуру. ISO 45001 включає розділ по впровадженню системи, який раніше був відокремлений в стандарт OHSAS 18002. Збільшена роль керівництва, особливо що стосується відповідальності за наслідки. Взагалі, новий стандарт націлений на використання безпеки праці як складової розвитку компанії, що його застосовує [3].

Запозичення закордонного досвіду щодо обов'язковості сертифікації у вітчизняній практиці безумовно сприяє процесам глобалізації та інтеграції, підвищенню рівня та якості надання послуг в сфері гостинності, що створює умови для удосконалення бізнес-процесів.

Список використаних джерел:

1. Харенко Д., Шикіна О., Новічкова Т. Управління якістю послуг у готельно-ресторанному бізнесі: системний та процесний підходи. *Економіка та суспільство*. 2025. № 82. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-82-93>.
2. Rusavska V., Zavadynska O., Honchar L., Holubets I. Quality Management in Restaurant Businesses: Theoretical Bases and Modern Methodological Approaches. *Socio-Cultural Management Journal*. 2025. Vol. 8. No. 1. P. 23-45. <https://doi.org/10.31866/2709-846X.1.2025.336355>.