

УДК 658.56:338.439

ШЛЯХИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Науменко М.О., д-р. філос. екон. напрямку, доцент,
Тютюнік О.М., магістр (НТУ «ХП»)

Стаття присвячена підвищенню рівня конкурентоспроможності на підприємствах ресторанного господарства за рахунок покращення якості надання послуг.

Ключові слова: *якість обслуговування, підприємства ресторанного господарства, конкурентоспроможність, управління якістю.*

Постановка проблеми та її зв'язки з науковими чи практичними завданнями.

Сьогодення ставить перед підприємствами ресторанного господарства нові вимоги для ефективного функціонування в сфері послуг. Для ефективно роботи на ринку та втримання існуючих позицій, їм потрібно знайти нові шляхи поліпшення фінансово-економічного стану. Перед підприємствами постійно виникає необхідність знаходити нові варіанти вдосконалення процесу обслуговування споживачів для успішного існування на ринку ресторанних послуг та підвищення прибутку.

За умов підвищеної конкуренції в даній сфері, постійне удосконалення якісного обслуговування сприяє покращенню сервісу, що призводить до збільшення кількості споживачів, росту рентабельності та прибутку.

Аналіз останніх досліджень і публікацій та виділення невирішених частин загальної проблеми. У працях сучасних дослідників П'ятницької Г.Т. Аветисової А.О., Левченко М.М., Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. та ін. [1-3] поняття «якість» у процесі розвитку та удосконалення підходів до його визначення зазнало відчутних змін.

У наш час у Європі і світі в цілому поняття «якість» розглядають з точки зору якості роботи підприємства і вироблених послуг, продукції, системи управління, інноваційних процесів, досягнення тривалих позитивних фінансових результатів з метою покращення життєвого рівня, екології, підвищення конкурентоспроможності. Якість ресторанних послуг є нагальною проблемою і розглядається сьогодні здебільшого на рівні окремих господарюючих суб'єктів. Ця проблема потребує уваги як на макрорівні, так і на рівні територіального дослідження.

В даних умовах виникає необхідність пошуку і розробки нових форм і методів управління якістю сервісних послуг в ресторанному бізнесі, подолання безсистемності

управління, формування систем управління якістю ресторанних послуг.

Тому, **метою статті** є формування ефективної системи управління якістю на підприємствах ресторанного господарства, котра сприяє зростанню рівня їх конкурентоспроможності

Виклад основного матеріалу дослідження.

Ресторанний бізнес є однією із найбільш значних складових індустрії задоволення нематеріальних потреб споживачів. Водночас, ресторанний бізнес, з одного боку, є одним із засобів високоліквідного використання капіталу, а з іншого - середовищем із високим ступенем конкуренції. В цілому майже на всій планеті він є одним із найбільш розповсюджених видів малого бізнесу, тому заклади та підприємства ведуть між собою постійну боротьбу за сегментацію ринку; за пошук нових та утримання постійних споживачів їх продукції та послуг. Саме тому, всі заклади та підприємства цієї сфери повинні мати високий рівень конкурентоспроможності [4].

Найважливішим завданням менеджменту у ресторанному бізнесі є організація виробничого процесу та надання послуг високої якості з урахуванням інтересів споживачів [3].

Якість обслуговування - це невід'ємна складова ефективної роботи закладу ресторанного господарства, завдяки якій можливо втримати споживача. «Обслуговування на вищому рівні» стало дуже актуальним і важливим елементом ефективного функціонування закладів ресторанного господарства.

Принципи управління підприємством, і зокрема процесом обслуговування в ресторанах, визначають вимоги до системи та структури організації процесу управління.

Одним з основних напрямів формування стратегічних конкурентних переваг є надання послуг більш високої якості в порівнянні з конкурентами. Ключовим тут є надання таких послуг, які б задовольняли, і навіть перевершували, очікування цільових споживачів.

Очікування споживачів формуються на основі досвіду, що вже є у них, а також інформації, що отримується за прямими (особистими) або за масовими (неособистими) каналами маркетингових комунікацій. Виходячи з цього споживачі вибирають виробника послуг і після їх надання порівнюють своє уявлення про отриману послугу зі своїми очікуваннями. Якщо уявлення про надану послугу не відповідає очікуванням, клієнти втрачають будь-яку цікавість до закладу, що надає послугу, якщо ж відповідає або перевершує їх очікування, вони можуть знов звернутися до такого виробника послуг [4].

Якість - комплексне поняття, що характеризує ефективність усіх сторін діяльності: розробка стратегії, організація виробництва, маркетинг та ін. Найважливішою складовою всієї системи якості є якість продукції, процесу обслуговування.

Якість обслуговування - це досить складна категорія, що характеризується сукупністю умов, які надають замовнику під час отримання послуги максимально зручні обставини при мінімальних витратах часу.

Забезпечення якості - це своєчасне виконання запланованих заходів, необхідних для впевненості в тому, що продукція чи послуга задовольняють вимоги показників якості на конкретний виріб.

Управління якістю - це скоординоване функціонування, котре зводиться до спрямування та контролювання діяльності організації щодо забезпечення якості послуг чи товарів.

Якісне обслуговування в ресторані на сьогоднішній день не лише одна з конкурентних переваг, але і новий стандарт, за яким клієнти визначають якість послуги або товару. Асортимент, смакові властивості страв, ціни, дизайн, імідж, місце розташування важливі, але вони ніколи не компенсують в очах споживача неухважного і недбалого ставлення з боку персоналу. Ресторан, що зумів надати споживачам найкращий сервіс, отримує найсильнішу конкурентну перевагу.

Послуги ресторану мають складну структуру - вони складаються із великої кількості компонентів і параметрів, різних за своєю природою та важливістю для споживача. Це робить складним поліпшення і підтримку якості обслуговування. І складності зростають із розширенням ресторанної мережі.

Наприклад, розглянемо ступінь і якість надання послуг дорогими ресторанами. Тут також є потреба в системному контролі сервісу, однак зовсім іншими будуть стандарти обслуговування - акцент на персональній увазі до споживача, ретельному з'ясуванні потреби, можливо, консультації. Робота персоналу в дорогому

ресторані є важливим інструментом підтримки іміджу ресторану, включаючи розповіді про історію ресторану, способи і традиції приготування страв і напоїв, особлива увага приділяється постійним споживачам і т.д.

А для ресторану швидкого обслуговування типова структура стандартів сервісу така: зовнішній вигляд ресторану, інтер'єр ресторану, чистота, мерчандайзинг, робота персоналу, зовнішній вигляд персоналу, якість страв, атмосфера та ін.

Кожен напрямок сервісного бізнесу повинний мати свою базу критеріїв якісного обслуговування - формалізовані стандарти галузі. Так, у сфері роздрібною торгівлі під сервісом розуміють доброзичливість і компетентність у процесі консультації, для ресторану швидкого харчування - швидкість обслуговування, чистоту і якість страв, для банку важлива глибина консультації, конфіденційність і довіра споживача до експерта. Головна вимога при поліпшенні якості обслуговування - це створення єдиних стандартів, що виключають двояке тлумачення.

Стандарти обслуговування є фундаментом, на якому будується система навчання персоналу. За основу програми навчання приймаються певні стандарти надання якісних послуг, і навіть форми навчання можна підбирати виходячи зі змісту цих стандартів.

Та навіть добре вивчений персонал та досконалі стандарти сервісу не гарантують якісного обслуговування споживачів. Для ефективної роботи цієї сфери потрібна програми контролю виконання стандартів та наявність зворотного зв'язку клієнта і персоналу. Контроль, як одна з основних функцій менеджменту, повинний бути системним і об'єктивним.

Регулярний контроль якості обслуговування потрібен за таких умов [3]:

- мережа лінійних підрозділів компанії велика і продовжує зростати;
- процес обслуговування нескладний - потреби споживачів і сценарії обслуговування досить стандартні;
- послуги надаються масово, великий потік споживачів;
- компанія показує якість обслуговування, як одну зі своїх переваг;
- конкуренція компаній в області цін чи асортименту зміщується в сферу якості обслуговування.

Забезпечення поліпшення якості обслуговування - досить важкий і тривалий процес. Його успішність залежить від зрілості фахівців із менеджменту у компанії, залучення професіоналів для виконання вузьких специфічних задач, а також ретельного планування для забезпечення якісного обслуговування.

Висновки. Ресторанна сфера одна з високорентабельних галузей світової економіки у ХХІ ст. стає провідним напрямом економічного і соціального розвитку України.

Останнім часом заклади ресторанного господарства, приділяючи увагу нововведенням та намагаючись здивувати споживача, ігнорують найголовніше, культуру обслуговування, високоякісний сервіс, а для залуження додаткових споживачів потрібен системний підхід, що дозволить об'єднати всі напрями та підходи, стандарти та напрацювання у певну систему для забезпечення якісного обслуговування та задоволення усіх вимог клієнтів.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. П'ятницька Г.Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний роз-

Анотація. Стаття посвячена підвищенню рівня конкурентоспособності на підприємствах ресторанного господарства за счет удешевлення якості надання послуг.

Ключевые слова: качество обслуживания, предприятия ресторанного хозяйства, конкурентоспособность, управление качеством.

Summary. The article is devoted to increasing the level of competitiveness at the enterprises of restaurant economy at the expense of improvement of quality of providing services.

Keywords: quality of service, enterprises of restaurant economy, competitiveness, quality management.

*Рецензент д.е.н., професор ХНЕУ Пулипенко А.А.
Експерт редакційної колегії к.е.н., доцент УкрДАЗТ Токмакова І.В.*

УДК [005.31:005.334.4](477)

ПОРІВНЯЛЬНИЙ АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ ВИКОРИСТАННЯ МЕТОДІВ ДІАГНОСТИКИ БАНКРУТСТВА УКРАЇНСЬКИХ ПІДПРИЄМСТВ

*Нескородєва І.І., к.е.н., доцент,
Пустовгар С., магістр (ХНЕУ)*

Розглянуто вітчизняний та зарубіжний досвід діагностики банкрутства підприємств, адаптовано метод нечітких множин для оцінки ймовірності банкрутства ПАТ «Харківський плитковий завод».

Ключові слова: банкрутство, діагностика банкрутства підприємства, дискримінаційний аналіз, метод нечітких множин.

Постановка проблеми. Функціонуючи в значна кількість суб'єктів господарювання в умовах нестабільного економічного середовища, Україні та світі перебуває у стані банкрутства чи

© Нескородєва І.І.
Пустовгар С.

Вісник економіки транспорту і промисловості № 36, 2011