

УДК 640.4-021.465  
DOI: 10.31866/2616-7468.2.2018.157181

## КАТЕГОРІЯ «ЯКІСТЬ» У КОНТЕКСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

*Валентина Русавська,  
кандидат історичних наук, професор,  
Київський національний університет  
культури і мистецтв,  
Київ, Україна,  
rusavskaya@bigmir.net  
<https://orcid.org/0000-0002-2741-6597>  
© Русавська В. А., 2018*

**Актуальність.** У сучасних умовах розвитку готельно-ресторанного бізнесу визначальним є задоволення потреб і запитів споживачів у продукції та послугах високої якості. А прагнення України інтегруватися в європейські і світові економічні структури вимагає освоєння нових технологій задля їх продукування, ствердження високих орієнтирів стосовно споживача, який сьогодні визначає рівень вимог до якості продукції та послуг. **Мета і методи.** Мета – здійснити теоретичний аналіз, систематизацію та узагальнення наукових досліджень і розробок щодо категорії «якість» і проблеми управління якістю продукції та послуг на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. Методичну основу дослідження склали наступні методи наукового аналізу: методи логічного узагальнення, системний, функціональний та системно-структурний аналіз. **Результати.** Виявлено сутнісні характеристики категорії «якість», що розглядається як сукупність характеристик об'єкту, пов'язаних із його здатністю задовольнити потреби вибагливих споживачів у діапазоні встановлених і передбачуваних вимог. Зазначено, що якість виступає найважливішим складовим елементом конкурентоспроможності, а система управління якістю є невід'ємною складовою системи управління підприємством. Доведена прямо пропорційна залежність рівня ефективності системи управління якістю від рівня конкурентоспроможності. **Висновки та обговорення.** Результати проведеного наукового дослідження дозволяють стверджувати, що сучасна система управління якістю підприємства готельно-ресторанного бізнесу спрямована на досягнення його цілей, пов'язаних із підвищенням якості продукції та послуг.

**Ключові слова:** якість, управління якістю, система управління якістю, готельно-ресторанний бізнес, конкурентоспроможність, інновації.

### Актуальність проблеми

*Постановка проблеми.* Проблема якості продукції та послуг є актуальною на сучасному етапі розвитку суспільства і обумовлена назрілою суспільною потребою вирішення комплексу складних практичних завдань, пов'язаних із модернізаційно-інноваційними змінами у діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

На сучасному етапі розвитку ринкова економіка висуває більш поглиблені та суворіші вимоги щодо якості продукції та послуг, які надаються підприємствами гостинності. Це пов'язано з тим, що будь-яке підприємство, яке прагне до стійкого і стабільного становища на ринку продукції та послуг, має бути передусім

конкурентоспроможним, щоб забезпечити собі гідне місце серед подібних закладів гостинності.

Прогресуюче загострення конкуренції, збільшення кількості досвідчених операторів на ринку товарів та послуг в умовах глобалізації економічних процесів мають всі шанси зробити проблему конкуренції в готельно-ресторанному бізнесі ще актуальнішою, ніж вона є зараз.

За умови високої конкурентоспроможності закладів гостинності, якість продукції та послуг стає визначальним критерієм успіху. При цьому успіх підприємства готельно-ресторанного бізнесу на ринку продукції та послуг досягається шляхом удосконалення системи управління якістю – це не лише якість самої продукції та послуг, але і якість функціонування підприємства в цілому, досконалість його системи управління якістю.

*Стан вивчення проблеми.* На сучасну теорію та практику управління якістю вплинули дослідження відомих зарубіжних вчених у сфері якості. Серед них насамперед можна виділити концептуальні розробки Е. Демінга (1994), Ф. Кросбі (1999), М. Мескона, М. Альберта та Ф. Хедоурі (1997), А. Фейгенбаума (1999), що представляють сформовані в теоретичному плані моделі управління якістю, які згодом отримали широке практичне застосування та розвиток.

Загальнотеоретичні, методологічні та практичні питання щодо проблеми управління якістю розглядали вітчизняні вчені та науковці В.Г. Васильков (2003), С.О. Гуткевич (2015), О.Ю. Давидова (2012), Г.І. Капінос (2013), Л.П. Клименко (2011), М.М. Пархоменко (2010), Г.В. Строкович (2013), А.І. Субетто (1990), В.Г. Топольник (2006) та ін.

*Невирішені питання.* Теоретико-прикладний підхід до означених наукових досліджень дозволяє виявити наявні розбіжності у поглядах щодо сутності категорії «якість» і проблеми управління якістю продукції та послуг підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Актуалізація особливої ролі якості в системі управління функціонування підприємств готельно-ресторанного бізнесу ставить питання перед наукою і практичною діяльністю щодо подальшого ґрунтовного дослідження в аспекті виявлення нових можливостей управління якістю продукції та послуг цих підприємств.

### **Мета і методи дослідження**

*Мета статті* – здійснити теоретичний аналіз, систематизацію та узагальнення наукових досліджень і розробок щодо категорії «якість» і проблеми управління якістю продукції та послуг на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

*Методологічну основу дослідження* становлять теоретико-методологічні аспекти системи управління якістю – система способів, прийомів, принципів та матеріали реальної бізнес-практики формування, використання та оцінки управління якістю.

*Методи дослідження* – в процесі дослідження було застосовано методи логічного узагальнення – при визначенні сутності категорії «якість», понять якість продукції та послуг, конкурентоспроможність продукції та послуг, системний підхід та системно-структурний аналіз – при визначенні системи управління якістю продукції та послуг на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

*Інформаційною базою дослідження* послужили наукові праці вітчизняних і зарубіжних вчених та науковців із проблеми якості та управління якістю, нормативно-технічна документація з приводу роз'яснення проблеми дослідження.

## Результати дослідження

Сучасний стан економіки України, її інтеграція до світового господарства зумовлює необхідність підвищення конкурентоспроможності підприємств вітчизняної гостинності, де однією з основних умов виступає якість, яка формується під впливом активного прагнення підприємств до впровадження інноваційних технологій, використання творчого потенціалу персоналу, вимог внутрішнього і міжнародного ринків та потреб споживачів.

Якість виступає не лише способом реалізації потреб людини, вона сама по собі функціонує, створює нові потреби і формує свідомість. Якість стає однією з основоположних категорій, що визначають спосіб життя, економічну та соціальну основу для успішного розвитку людини і суспільства. Досягнення необхідної, можливої і бажаної якості в життєдіяльності людини створює нову якість людини та її нове ставлення до дійсності, при цьому якість перетворюється на вирішальний фактор розвитку цивілізації (Еванс, 2007).

Крім того, якість є найважливішим чинником підвищення рівня життя, економічної, соціальної й екологічної безпеки людини і суспільства в цілому.

Тому категорію «якість» можна розглядати як багатогранне поняття з різних ракурсів: «Якість являє собою складну категорію, яку можна розглядати з різних позицій: філософської, соціальної, технічної, правової, економічної» (Давидова, 2012, с. 9). Категорія «якість» у широкому розумінні є передусім узагальненою філософською категорією, сутність якої в цьому дискурсі осмислюють Е. Демінг, К. Ісікава, Дж. Джуран, А. Фейгенбаум, Г. Тагучі, Ф. Кросбі та інші.

Якість, як визначає Ф. Кросбі (1999), є «відповідність вимогам». В свою чергу Е. Демінг (1994) вважає, що «досконалість – означає отримання такого рівня якості, на який розраховує ринок». А. Фейгенбаум (1999) називає якість «сукупністю ринкових, технічних, виробничих і експлуатаційних характеристик виробу (або послуги), завдяки яким виріб, що використовується (або послуга), відповідає очікуванням споживача».

Категорію «якості» з позицій внутрішньої визначеності та діалектики взаємодії її складників розглядає А. Субетто (1990) і характеризує цю категорію, як багатогранну. При цьому окреслюється концептуальне поле категорії: якість є сукупністю властивостей; якість характеризується структурою, тобто якість є ієрархічною системою властивостей або якостей частин об'єкта (напрямок системності і структурності); якості властива динамічність (напрямок динамічності); якість характеризує об'єкт і конструює умови його подальшого розвитку (напрямок визначеності). Якість є основою існування об'єкта, має двоїсту обумовленість, що розкривається за допомогою таких понять, як система, властивість, структура, межа, мінливість, кількість, специфічність, цілісність, впорядкованість, визначеність, стійкість (напрямок специфікації); якість створюваних об'єктів має певну цінність (напрямок аксіологічності) (Строкович, 2013).

Важливі структурні елементи категорії «якість» аналізують М. Мескон, М. Альберт та Ф. Хедоурі (1997) – «якість відповідності технічним умовам, якість конструкції, функціональна якість» (с. 637), оскільки вони можуть суттєво впливати на результати функціонування підприємства. При цьому акцент зроблено безпосередньо на якості продукції та послуг як кінцевого результату функціонування підприємства.

У сучасному економічному словнику представлено інтегральний підхід щодо трактування категорії «якість»: «як сукупність властивостей, ознак продукції,

товарів, послуг, робіт, праці, що зумовлює їх здатність задовольняти потреби й запити людей, відповідати специфічному призначенню та вимогам» (Райзберг, 2007). Як економічна категорія «якість» виступає суспільною оцінкою, що характеризується ступенем задоволення потреб споживачів у визначених умовах споживання певної сукупності властивостей, які відверто виражені або потенційно закладені в товар (Іванілов, 2011).

Сьогодні категорії «якість» приділяється особлива увага в наукових публікаціях, сформувалося і набуло поширення таке розуміння категорії «якість», як її здатність задовольняти потреби і очікування конкретного споживача» (Топольник, 2006, с. 9). Таке визначення є максимально наближеним до сутності категорії «якості», оскільки передбачає, що будь-який предмет, продукція чи послуга мають чіткі межі, що дозволяє їм бути корисними для споживачів.

Таким чином, враховуючи різноманітні підходи до трактування категорії «якість», сформувалося визначення, згідно з яким: «Якість – сукупність характеристик об'єкта, що відносяться до його здатності задовольнити встановлені і передбачувані потреби» (Топольник, 2006, с. 12).

Поняття якості розглядається не лише як властивості, що притаманні певному предмету, явищу чи товару, а й як ставлення певної групи людей (споживачів) до того чи іншого продукту чи послуги. І тому не може існувати якогось одного бачення чи трактування категорії «якість», оскільки кожна точка зору базується на власних уподобаннях, принципах та об'єкті, що характеризується: «Продукція вважається хорошою якості, якщо при мінімальних витратах протягом усього її життєвого циклу вона максимально сприяє здоров'ю і щастю людей, які залучені до її проектування і відновлення (повторного використання), за умови мінімальних витрат енергії та інших ресурсів і при допустимій (прийнятній) дії на навколишнє середовище і суспільство» (Давидова, 2012, с. 11).

На сучасному етапі розвитку підприємств готельно-ресторанного бізнесу категорія «якість» пов'язана з такими категоріями, як надійність і ефективність: «якість – це міжнародна категорія, якій притаманні дві складові: технічна, що формується у процесі виробництва і характеризує технічний рівень продукції (надійність), та економічна, що визначається ціною і витратами на забезпечення якості (ефективність)» (Гуткевич та ін., 2015, с. 358).

Поширеною точкою зору з приводу співвідношення якості й ефективності є визнання того, що якість є одним із критеріїв ефективності діяльності підприємства, з однієї сторони, а з іншої, всебічне підвищення якості є одним з оптимальних способів підвищення ефективності. Тому існує безпосередній зв'язок між ефективністю і якістю. Якість продукції та послуг, як і функціонування самого підприємства, зумовлює його ефективність як суб'єкта господарювання, а необхідність змінити ефективність системи залежить від зміни якісного стану її елементів або структури. Оскільки економічне функціонування підприємства може бути забезпечено певною якістю його елементів, то проблема якості в управлінні повинна вирішуватися в єдності з проблемами ефективності та надійності (Строкович, 2013).

Сутнісні характеристики категорії «якості» під впливом як зовнішніх, так і внутрішніх факторів постійно трансформуються. В ринковій економіці особлива роль відводиться надійності функціонування підприємства, яка може змінюватися в умовах коливань у внутрішньому та зовнішньому середовищі (Строкович, 2013). Тому зростає роль відповідності суб'єкта управління принципам системи «тотального управління якістю» (Total Quality Management) TQM, яка поєднує

в собі основні положення концепції управління і складається з процесів планування, аналізу, оцінювання і контролю якості продукції та послуг.

І в такому аспекті важливе місце у системі TQM відводиться процесу забезпечення якості як сукупності заходів на відповідність показників стандартам серії ISO 9000. Аналізуючи поняття якості продукції та послуг, необхідно чітко окреслити вимоги споживача до продукції та послуги. Подальше вдосконалення якості функціонування підприємств доцільно здійснювати з використанням ресурсного та компетентнісного підходів, з урахуванням вимог міжнародних стандартів ISO 9000, ISO 14000, OHSAS 18001 та ін., що відображують галузеву специфіку та які розроблено на основі узагальнення теоретичного і практичного досвіду в області менеджменту якості (Строкович, 2013).

Важливо дослідити еволюцію визначення поняття якості провідними організаціями в галузі стандартизації та регулювання якості. Так, у міжнародному стандарті ISO 8402:1994 (*Управление качеством и обеспечение*, 1994) якість виступає як «...сукупність властивостей і характеристик послуги, що надають їй можливість задовольняти обумовлені або передбачувані потреби споживачів». У ГОСТ 15467-79 (*Управление качеством продукции*, 2009) наведено наступне визначення поняття якості: «...сукупність властивостей послуги, що зумовлюють її придатність задовольнити певні потреби у відповідності з її призначенням». У державному стандарті України ДСТУ ISO 9000:2015 (*Системи управління якістю*, 2016) якість – це «...ступінь як сукупність власних характеристик продукції, процесу або системи, що задовольняє сформульовані потреби чи очікування». У державному стандарті України ДСТУ ISO 9000-2007 (*Системи управління якістю*, 2008) наведено визначення якості «...як ступінь, сукупність власних характеристик, що задовольняє вимоги». Поняття якості узагальнено Міжнародною організацією зі стандартизації (ISO), яка дає наступне визначення якості: «якість – це сукупність характеристик об'єкта, що відносяться до його здатності задовольняти обумовлені чи передбачувані потреби» (*Системи управління якістю*, 2001).

Стандарти ISO визначили єдиний, прийнятий більшістю країн підхід до функціонування й оцінювання систем якості, а також регламентували взаємостосунки між виробниками і споживачами продукції та послуг.

Дослідивши та проаналізувавши наукові підходи до розкриття сутності категорії «якість», можна зробити висновок, що це не лише сукупність певних характеристик та властивостей продукції, послуги, що відрізняють їх від інших, аналогічних, а й сукупність властивостей, здатних максимально задовольнити вимоги споживачів.

Зазначимо, що якість не повністю визначається формально прописаними стандартами та правилами функціонування підприємства, оскільки існує значний вплив зі сторони додаткових факторів, які не підлягають формалізації. Відповідно, механізми забезпечення якості повинні включати формальну та неформальну складові (Строкович, 2013).

Вибір показників оцінки якості за певними критеріями встановлює перелік кількісних або якісних характеристик чи властивостей продукції або послуг, що забезпечують оцінку рівня якості: «Кількісна характеристика однієї або кількох властивостей продукції (що становлять її якість), яка розглядається до певних умов її створення та експлуатації або споживання, називається показником якості» (Васильков, 2003, с. 363). При цьому визначається ставленням споживачів до тієї або іншої сукупності властивостей якості, що підвищує оцінку корисності. В такому випадку якість – це споживча оцінка, що характеризує ступінь задо-

волення потреб споживачів у певних умовах споживання продукції чи послуги. Найчастіше надається оцінка характеристикою – «висока», «середня», «низька», а сукупність характеристик представляється як об'єктивно існуюча (Строкович, 2013, с. 34).

Динамічність категорії «якість» полягає в тому, що вимоги до якості об'єктів, які оцінюються, та очікування від них змінюються дуже швидко. Тобто, те, що сьогодні відповідає потребам ринку, завтра вже стає застарілим, втрачає здатність задовольняти потреби споживача, а відтак, втрачає якість.

У сучасних умовах функціонування підприємств готельно-ресторанного бізнесу обов'язковим елементом їх діяльності є визначення невідповідностей та їх усунення за рахунок поліпшення якості продукції, що виробляється, та послуг, що надаються. Сукупність усіх показників якості формує конкурентоспроможність закладу індустрії гостинності, що дозволяє йому ефективно провадити свою діяльність серед аналогічних закладів та відрізнитися за кількістю переваг. Найбільш прийнятною стала система оцінювання властивостей продукції та послуг за показниками якості, які зазначені та чітко обґрунтовані у міжнародних та національних стандартах і технічних умовах: «Обґрунтування вибору номенклатури показників якості проводиться з урахуванням: призначення та умов використання продукції; аналізу вимог споживача; завдань управління якістю продукції та послуг; складу і структури властивостей, що характеризуються; основних вимог до показників якості» (Васильков, 2003, с. 363–364).

Проблема якості є основою функціонування підприємств та зростання їх конкурентоспроможності як на вітчизняних, так і на закордонних ринках. Як зазначає вітчизняний науковець Строкович Г.В. (2013), «...значно загострюється проблема якості функціонування підприємств, яка є основою зростання їх конкурентоспроможності як на вітчизняних, так і на закордонних ринках. Але вирішувати всі ці питання слід не лише в поточному періоді, як це найчастіше роблять вітчизняні підприємства, а й у перспективному, що сприятиме отриманню довгострокового ефекту. У зв'язку з цим виникає проблема формування методологічного підходу щодо стратегічного управління якістю функціонування підприємства. Акцент треба ставити на тріаду категорій: стратегія, управління, якість» (с. 140–141).

Тому існує об'єктивна необхідність у розробленні, обґрунтуванні та впровадженні методологічного підходу щодо стратегічного управління якістю, який враховує економічні, соціальні та екологічні аспекти і включає певний ряд управлінських заходів із визначенням подальших напрямків щодо зростання якості. Розробка відповідної концептуальної моделі стратегічного управління якістю передбачає аналіз міжнародних програм стимулювання процесів зростання якості, нормативно-правового забезпечення та державного регулювання управління якістю на території України.

Управління якістю як невід'ємна складова системи управління підприємством охоплює всі його підсистеми та ієрархічні рівні й означає запровадження економічних, організаційних, технічних та інших заходів, що спрямовуються на досягнення високої якості продукції та послуг на всіх етапах їх життєвого циклу. Будучи спеціалізованим видом управлінської діяльності, управління якістю включає управління персоналом, фінансами, якістю, проектами, інноваціями, маркетингом тощо. Саме управління якістю (quality management) як скоординована діяльність полягає у спрямованості та контролі підприємства щодо якості.

Вітчизняний науковець Давидова О. Ю. (2012) із цього приводу зазначає: «Суб'єктами управління якістю є органи управління та окремі особи, які реалізу-

ють функції управління якістю відповідно до встановлених принципів та методів. Об'єкти управління якістю продукції, послуг – це показники якості продукції та послуг, фактори та умови, що визначають їх рівень, а також процеси формування якості продукції та послуг» (с. 97–98).

Управління якістю розглядається як сукупність напрямів виконання усіх функцій загального управління підприємством, які визначають та корегують політику, цілі організації, а також здійснюють їх, використовуючи різні методи, зокрема, планування якості, оперативне управління якістю, забезпечення якості на виробництві та удосконалення якості в межах системи якості: «Управління якістю продукції є однією з основних складових управління підприємством, яка спрямована на досягнення його цілей, пов'язаних із підвищенням ефективності виробництва продукції. Управління якістю включає види діяльності, методи, ресурси, спрямовані як на управління процесом виробництва, так і на усунення причин незадовільного функціонування підприємства для отримання економічної ефективності» (Гуткевич та ін., 2015, с. 359).

Тому з позиції економічного підходу метою управління якістю продукції для суб'єкта господарювання є доцільність заходів управління якістю продукції та послуг, що визначаються шляхом порівняння отриманої ефективності та витрат.

На сучасному етапі набуває широкого використання такий дійовий економічний інструмент, як система якості, яка відповідає міжнародним вимогам, що відображені у міжнародних та європейських стандартах з якості та сертифікації. Ефективність цього інструменту підвищується за рахунок прийняття відповідного законодавства у багатьох країнах світу, яке встановлює суворі вимоги щодо безпечності продукції для здоров'я людини, захисту інтересів споживачів та охорони навколишнього середовища (Пархоменко, 2010).

Тому для ефективної роботи підприємства готельно-ресторанного бізнесу необхідні не тільки ресурси, але й розробка процесів, а також механізмів їх взаємодії. Все це свідчить про необхідність побудови спеціальної системи для управління якістю, яка отримала назву «система якості»: «Система якості – сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення загального управління якістю» (Капінос, 2013, с. 236).

Управління якістю здійснюється в межах системи якості – цілісного комплексу взаємопов'язаних елементів, якому властива особлива єдність із оточуючим середовищем і який являє собою елемент системи вищого рівня. Правильно організована система якості створює у споживача та керівництва підприємства впевненість у тому, що продукція і послуги відповідають ствердженим вимогам якості.

Зростання насиченості ринку товарами та послугами, підвищення рівня конкуренції призвели до появи поняття конкурентоспроможності. «Конкурентоспроможність продукції (послуги) – це сукупність її властивостей, що відображає ступінь задоволення конкретної потреби у порівнянні з репрезентованою на ринку аналогічною продукцією. Вона визначає здатність витримувати конкуренцію на ринку, тобто мати вагомі переваги над продукцією інших виробників. Конкурентоспроможність являє собою потенційну можливість продукції бути успішно реалізованою на ринку. Вона визначається сукупністю властивостей продукції, що входять до складу її якості, умовами реалізації та експлуатації (споживання)» (Давидова, 2012, с. 30–31). При цьому, якість – найважливіший складовий елемент конкурентоспроможності продукції та послуг.

Вітчизняні науковці Гуткевич С.О. та інші (2015) звертають увагу, що конкурентоспроможна продукція користується попитом та має вищу якість і доволі не-

велику ринкову ціну, доступну споживачу. При однаковому рівні якості споживач обирає продукцію, яка має нижчу ціну, тобто має місце цінова конкуренція між виробниками.

Впровадження ефективної системи управління якістю призводить до підвищення ефективності діяльності підприємства готельно-ресторанного бізнесу щодо якості продукції та послуг, сприяє оптимізації бізнес-процесів підприємства в цілому, що безпосередньо впливає на його конкурентоспроможність та підвищує імідж. Рівень ефективності системи управління якістю прямо пропорційний рівню конкурентоспроможності, а якість продукції, якість послуг, менеджмент якості набувають важливого значення. Тому система управління якістю є наскрізним структурним елементом системи управління підприємством і лежить в основі базових принципів створення концепції сучасних систем менеджменту якості.

Підвищення якості продукції та послуг істотно впливає на інтенсифікацію економіки, конкурентоспроможність вітчизняних закладів індустрії гостинності і життєвий рівень населення.

З метою підвищення конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу здійснюється впровадження інновацій як конкурентоздатних технологій. А власне інноваційна діяльність стає невід'ємною складовою виробництва продукції та надання послуг цими підприємствами. Крім того, будучи орієнтованою на оновлення і вдосконалення організаційно-економічних відносин, ця діяльність сприяє залученню із зовнішнього середовища таких інновацій, які б сприяли підвищенню конкурентоспроможності підприємств індустрії гостинності та зміцненню їх позицій на ринку товарів та послуг. Однак на сучасному етапі спостерігається низька активність щодо впровадження інновацій у сфері управління якістю в контексті підвищення якості продукції та послуг.

Подальше успішне функціонування вітчизняних підприємств готельно-ресторанного бізнесу неможливе без інноваційних впроваджень, спрямованих на створення нової продукції, ще не відомої споживачам, її нової якості, виробленої за новітніми технологіями з використанням сучасного обладнання, впровадження високого рівня надання послуг, формування кваліфікованого персоналу, здатного до управління інноваційними процесами з метою підвищення якості, використання передових технологій за напрямом інтегрованого управління. Адаптація підприємств готельно-ресторанного бізнесу до інноваційних змін має базуватися на розробці стратегії та виявленні резервів, спрямованих на впровадження інновацій. Здатність підприємства щодо їх впровадження за всіма аспектами його функціонування у поточному та стратегічному періодах характеризує його інноваційний потенціал.

У сучасній концепції системи якості велика увага приділяється соціальному аспекту, що спрямовується на мобілізацію персоналу, який формує інтелектуальний потенціал підприємства готельно-ресторанного бізнесу та забезпечує реалізацію цілей і стратегій розвитку останнього шляхом єдиної спрямованості в діяльності (Rodov, & Leliaert, 2002). Інтелектуальний потенціал підприємства розглядається як внутрішній ресурс, здатний надавати йому нові конкурентні переваги та забезпечувати економічне зростання (Sanchez, Chaminade, & Olea, 2000).

Тому головними чинниками конкурентних переваг є здатність швидше за конкурентів впроваджувати інновації, а прагнення до постійного руху вперед, оновлення знань та їх практична реалізація дають змогу досягти відповідності вимогам ринку, поєднання практичного досвіду і набуття знань фахівців у сфері готельно-ресторанного бізнесу задля постійного вдосконалення якості.

Таким чином, управління якістю є однією з основних складових управління підприємством готельно-ресторанного бізнесу, спрямоване на досягнення його цілей, пов'язаних із підвищенням ефективності виробництва продукції та надання послуг. Для підвищення конкурентоспроможності підприємства готельно-ресторанного бізнесу важливе значення набуває система управління якістю, де серед основних її критеріїв визначені: орієнтація на споживача, постійний пошук нових прийомів і методів управління діяльністю, роль керівництва у провадженні стратегії якості, розвиток партнерських відносин з іншими підприємствами індустрії гостинності, пошук нових можливостей вдосконалення загального управління якістю, впровадження інновацій.

Проблема забезпечення і підвищення якості продукції та послуг актуальна для всіх вітчизняних підприємств індустрії гостинності, а від її вирішення значною мірою залежить успіх і ефективність національної економіки.

### **Висновки та обговорення результатів**

У статті здійснено теоретичне обґрунтування сучасних методологічних підходів до управління якістю продукції та послуг на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

Результати проведеного дослідження дозволяють дійти таких висновків:

- Наукові підходи до розкриття сутності категорії «якість» дозволили сформулювати визначення, згідно з яким якість розглядається як сукупність характеристик об'єкта, що відносяться до його здатності задовольнити встановлені і передбачувані потреби споживачів.
- Якість є інтегральною характеристикою функціонування підприємства, набуваючи різних значень, характеристик і властивостей під впливом як зовнішніх, так і внутрішніх факторів, постійно трансформується.
- Сукупність усіх показників якості формує конкурентоспроможність закладу готельно-ресторанного бізнесу, що дозволяє останньому ефективно провадити свою діяльність серед аналогічних закладів гостинності та відрізнитися за рахунок переваг, при цьому якість виступає найважливішим складовим елементом конкурентоспроможності.
- Управління якістю на підприємстві є спеціалізованим видом управлінської діяльності, що складається з управління персоналом, фінансами, якістю, проектами, інноваціями, маркетингом тощо і розглядається як сукупність напрямів виконання усіх функцій загального управління підприємством.
- Управління якістю здійснюється в межах системи якості – цілісного комплексу взаємопов'язаних елементів, якому властива особлива єдність із оточуючим середовищем і який являє собою елемент системи вищого рівня. А рівень ефективності системи управління якістю прямо пропорційний рівню конкурентоспроможності, де якість продукції, якість послуг, менеджмент якості набувають важливого значення.
- Для підвищення конкурентоспроможності підприємства готельно-ресторанного бізнесу система управління якістю набуває важливого значення, де серед основних її критеріїв визначені: орієнтація на споживача, постійний пошук нових прийомів і методів управління діяльністю, роль керівництва у провадженні стратегії якості, розвиток партнерських відносин з іншими підприємствами індустрії гостинності, пошук нових можливостей вдосконалення загального управління якістю, впровадження інновацій.

- Підвищення якості продукції та послуг здійснює істотний вплив на інтенсифікацію економіки, конкурентоспроможність вітчизняних закладів індустрії гостинності і життєвий рівень населення.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у: поглибленні розуміння сутності категорії «якість»; обґрунтуванні методологічних засад формування системи управління якістю продукції та послуг підприємств готельно-ресторанного бізнесу; узагальненні основних тенденцій конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу в умовах закономірності процесів інноваційних змін.

Практичне значення одержаних результатів виявляється уможливістю використання їх для визначення підходів до вирішення низки теоретичних проблем та розроблення практичних рекомендацій для підприємств готельно-ресторанного бізнесу в сучасних умовах господарювання.

Перспективою подальших наукових розвідок у цьому напрямі може бути дослідження системи управління якістю з урахуванням інноваційно-модернізаційного потенціалу підприємства готельно-ресторанного бізнесу.

## СПИСОК ПОСИЛАНЬ

---

- Васильков, В.Г. (2003). *Організація виробництва*. Київ: КНЕУ.
- Гуткевич, С.О. Корінько, М.Д. Сафонов, Ю.М., Солоха, Д.В., Пунчак, Л.А., & Белякова О.В. (2015). *Внутрішній економічний механізм підприємства*. Харків: Діса плюс.
- Давидова, О.Ю., Писаревський, І.М., & Ладигенська, Р.С. (2012). *Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві*. Харків: ХНАМГ.
- Деминг, В.Э. (1994). *Выход из кризиса*. Тверь: Альба.
- Іванілов, О.С. (2011). *Економіка підприємства* (2-ге вид.). Київ: Центр учбової літератури.
- Капінос, Г.І., & Бабій, І.В. (2013). *Операційний менеджмент*. Київ: Центр учбової літератури.
- Кросби, Ф. (1999). Наставники по качеству. *Стандарты и качество*, 9, 74-75.
- Мескон, М., Альберт, М., & Хедоури, Ф. (1997). *Основы менеджмента*. Москва: Дело.
- Пархоменко, М.М. (2010). Міжнародний досвід забезпечення якості продукції. *Форум права*, 3, 344-350.
- Райзберг, Б.А., Лозовский, Л.Ш., & Стародубцева, Е.Б. (2007). *Современный экономический словарь* (5-е изд.). Москва: ИНФРА-М.
- Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів*. (2016). ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT), 1 липня 2016. Київ: УкрНДНЦ.
- Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів*. (2008). ДСТУ ISO 9000:2007 (ISO 9000:2005, IDT), 1 січня 2008. Київ: Держспоживстандарт України.
- Системи управління якістю. Основні положення та словник*. (2001). ДСТУ ISO 9000-2001 (ISO 9000-2000, IDT), 1 жовтня 2001. Київ: Держстандарт України.
- Строкович, Г.В. (2013). *Методологічні та методичні основи стратегічного управління якістю функціонування підприємства* [Монографія]. Харків: Видавництво НУА.
- Субетто, А.И. (1990). Проблемы независимости в методологии оценивания качества. В А.И. Субетто (Ред.), *Методология и практика оценки качества продукции*, Материалы краткосрочного семинара (с. 84-90). Ленинград: ЛДНТП.
- Топольник, В.Г. (2007). *Управління якістю продукції та послуг ресторанного господарства*. Донецьк: ДонНУЕТ.
- Управление качеством и обеспечение качества – Словарь*. (1994). ISO 8402:1994, 1 апреля 1994. Москва: ВНИИС.

- Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения. (2009). ГОСТ 15467-79, 1 июля 1979. Москва: Стандартинформ.
- Фейгенбаум, А. (1999). Наставники по качеству. *Стандарты и качество*, 9, 28-29.
- Фомичев, С.К., Старостина, А.А., & Скрябина, Н.И. (2002). *Основы управления качеством* (2-е изд.). Киев: МАУП.
- Эванс, Дж.Р. (2007). *Управление качеством*. (Э.М. Коротков, пер.). Москва: ЮНИТИ-ДАНА. ISO портал. (6. г.). Взято из <http://iso.staratel.com/>.
- Rodov, I., & Leliaert, Ph. (2002). FiMIAM: financial method of intangible assets measurement. *Journal of Intellectual Capital*, 3 (3), 323-336.
- Sanchez, P., Chaminade, C. & Olea, M. (2000). Management of intangibles: An attempt to build a theory. *Journal of Intellectual Capital*, 1 (4), 312-327.

---

## REFERENCES

---

- Davydova, O.Iu., Pysarevskiy, I.M., & Ladyzhenska, R.S. (2012). *Upravlinnia yakistiu produktsii ta posluh u hotelno-restorannomu hospodarstvi* [Management of the quality of products and services in the hotel and restaurant industry]. Kharkiv: KhNAMH [in Ukrainian].
- Deming, V.E. (1994). *Vykhod iz krizisa* [Way out of crisis]. Tver: Alba [in Russian].
- Evans, Dzh.R. (2007). *Upravlenie kachestvom* [Quality control]. (E.M. Korotkov, Trans.). Moscow: YuNITI-DANA [in Russian].
- Feygenbaum, A. (1999). *Nastavniki po kachestvu* [Quality Mentors]. *Standartyi i kachestvo*, 9, 28-29 [in Russian].
- Fomichev, S.K., Starostina, A.A., & Skryabina, N.I. (2002). *Osnovy upravleniia kachestvom* [Quality Management Basics] (2nd ed.). Kyiv: MAUP [in Russian].
- Hutkevych, S.O., Korinko, M.D., Safonov, Yu.M., Solokha, D.V., Punchak, L.A., & Beliakova, O.V. (2015). *Vnutrishnii ekonomichniy mekhanizm pidpriemstva* [Internal economic mechanism of the enterprise]. Kharkiv: Disa plius [in Ukrainian].
- ISO portal. (n. d). Retrieved from <http://iso.staratel.com/> [in Russian].
- Ivanilov, O.S. (2011). *Ekonomika pidpriemstva* [Business Economics] (2nd ed.). Kyiv: Tsentr uchbovoi literatury [in Ukrainian].
- Kapinos, H.I., & Babii, I.V. (2013). *Operatsiinyi menedzhment* [Operational management]. Kyiv: Tsentr uchbovoi literatury [in Ukrainian].
- Krosbi, F. (1999). *Nastavniki po kachestvu* [Quality Mentors]. *Standartyi i kachestvo*, 9, 74-75 [in Russian].
- Meskon, M., Albert, M., & Hedouri, F. (1997). *Osnovy menedzhmenta* [Fundamentals of Management]. Moscow: Delo [in Russian].
- Parkhomenko, M.M. (2010). *Mizhnarodnyi dosvid zabezpechennia yakosti produktsii* [International experience in providing product quality]. *Forum prava*, 3, 344-350 [in Ukrainian].
- Product quality control. Basic concepts. Terms and definitions.* (2009). GOST 15467-79, July 1, 1979. Moscow: Standardinform [in Russian].
- Quality management systems – Fundamentals and Vocabulary.*(2008). DSTU ISO 9000:2007 (ISO 9000:2005, IDT), January 1, 2008. Kyiv: Derzhspozhyvstandart Ukrainy [in Ukrainian].
- Quality management systems – Fundamentals and Vocabulary.*(2001). DSTU IS 9000-2001 (ISO 9000-2000, IDT), October 1, 2001. Kyiv: Derzhstandart Ukrainy [in Ukrainian].
- Quality management and quality assurance – Vocabulary.* (1994). ISO 8402:1994, April 1, 1994. Moscow: VNIIS [in Russian].
- Quality management systems – Fundamentals and Vocabulary.* (2016). DSTU ISO 9000:2015 (ISO 9000: 2015, IDT), July 1, 2016. Kyiv: UkrNDNTs [in Ukrainian].
- Rayzberg, B.A., Lozovskiy, L.Sh., & Starodubtseva, E.B. (2007). *Sovremennyi ekonomicheskii slovar* [Modern Economic Dictionary] (2nd ed.). Moscow: INFRA-M [in Russian].
- Rodov, I., & Leliaert, Ph. (2002). FiMIAM: financial method of intangible assets measurement. *Journal of Intellectual Capital*, 3 (3), 323-336 [in English].

- Sanchez, P., Chaminade, C. & Olea, M. (2000). Management of intangibles: An attempt to build a theory. *Journal of Intellectual Capital*, 1 (4), 312-327 [in English].
- Strokovych, H.V. (2013). *Metodolohichni ta metodychni osnovy stratehichnoho upravlinnia yakistiu funkcionuvannia pidpriemstva* [Methodological and methodological bases of strategic management of the quality of operation of the enterprise] [Monograph]. Kharkiv: Vydavnytstvo NUA [in Ukrainian].
- Subetto, A.I. (1990). Problemy nezavisimosti v metodologii otcenivaniia kachestva [Independence problems in the quality assessment methodology]. In A.I. Subetto (Ed.), *Metodologiia i praktika otcenki kachestva produktcii* [Methodology and practice of assessing product quality], Materials of the short-term seminar (pp. 84-90). Leningrad: LDNTP [in Russian].
- Topolnyk, V.H. (2007). *Upravlinnia yakistiu produktsii ta posluh restorannoho hospodarstva* [Management of quality of products and services of the restaurant industry]. Donetsk: DonNUET [in Ukrainian].
- Vasylkov, V.H. (2003). *Orhanizatsiia vyrobnytstva* [Organization of production]. Kyiv: KNEU [in Ukrainian].

УДК 640.4-021.465

*Валентина Русавская,*  
кандидат исторических наук, профессор,  
Киевский национальный университет  
культуры и искусств,  
Киев, Украина,  
rusavskaya@bigmir.net  
<https://orcid.org/0000-0002-2741-6597>

## КАТЕГОРИЯ «КАЧЕСТВО» В КОНТЕКСТЕ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

**Актуальность.** В современных условиях развития гостинично-ресторанного бизнеса определяющим является удовлетворение потребностей и запросов потребителей в продукции и услугах высокого качества. А стремление Украины интегрироваться в европейские и мировые экономические структуры требует освоения новых технологий для их выработки, утверждение высоких ориентиров по отношению к потребителю, который сегодня определяет уровень требований к качеству продукции и услуг. **Цель и методы.** Цель – осуществить теоретический анализ, систематизацию и обобщение научных исследований и разработок по категории «качество» и проблемы управления качеством продукции и услуг на предприятиях гостинично-ресторанного бизнеса. Методическую основу исследования составили следующие методы научного анализа: методы логического обобщения, системный, функциональный и системно-структурный анализ. **Результаты.** Выявлены сущностные характеристики категории «качество», которая рассматривается как совокупность характеристик объекта, связанных с его способностью удовлетворить взыскательных потребителей в диапазоне установленных и предполагаемых требований. Отмечено, что качество выступает важнейшим составляющим элементом конкурентоспособности, а система управления качеством является неотъемлемой составляющей системы управления предприятием. Доказана прямо пропорциональная зависимость уровня эффективности системы управления качеством от уровня конкурентоспособности. **Выводы и обсуждение.** Результаты проведенного научного исследования позволяют утверждать, что современная система управления качеством предприятия гостинично-ресторанного бизнеса направлена на достижение его целей, связанных с повышением качества продукции и услуг.

**Ключевые слова:** качество, управление качеством, система управления качеством, гостинично-ресторанный бизнес, конкурентоспособность, инновации.

UDC 640.4-021.465

**Valentyna Rusavska,**  
*PhD in Historical Sciences, Professor,  
Kyiv National University of Culture and Arts,  
Kyiv, Ukraine,  
rusavskaya@bigmir.net  
<https://orcid.org/0000-0002-2741-6597>*

## THE QUALITY CATEGORY IN THE CONTEXT OF ENTERPRISES OF HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS FUNCTIONING

**Topicality.** In today's conditions of hotel and restaurant business development the main thing is satisfaction of consumers needs and demands in high quality products and services. Ukraine's aspiration to integrate into European and world economic structures requires the new technologies development for their production, confirmation of high benchmarks in relation to the consumer, which today defines the level of requirements for the products and services' quality. **Purpose and methods.** The aim of the article is to carry out a theoretical analysis, systematization and synthesis of research and development in relation to the category «quality» and the problem of quality management of products and services at hotel and restaurant business enterprises. The methodological basis of the research consists of the following methods of scientific analysis: methods of logical generalization, systemic, functional and system-structural analysis. **Results.** The essential characteristics of the quality category, which is considered as a set of the object characteristics, which are associated with its ability to meet the needs of discerning consumers in the range of established and predictable requirements. It is noted that quality is the most important component of competitiveness, and the quality management system is an integral part of the enterprise management system. The proportional dependence of the efficiency level of the quality management system on the level of competitiveness has been proven. **Conclusions and Discussion.** The results of the conducted scientific research allow to state that the modern quality management system in the hotel and restaurant business enterprise is aimed at achieving its goals related to the improvement of the products and services quality.

**Key words:** quality, quality management, quality management system, hotel and restaurant business, competitiveness, innovations.