

та каналами трафіку. Складні мультитули підійдуть для масштабних проектів (інтернет-магазинів, інформаційних порталів і т.д.), професійні карти кліків – для середнього і дрібного бізнесу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Сайт сервісу LemarBet URL: <https://lemarbet.com/ua/seo-instrumenty/16-heatmap> (Дата звернення 25.01.2023)
2. Сайт сервісу Plerdy URL: <https://www.plerdy.com/ua> (Дата звернення 25.01.2023)
3. Сайт сервісу CrazyEgg URL: <https://www.crazyegg.com> (Дата звернення 25.01.2023)

*Павлюк С. І., кандидат економічних наук,
доцент кафедри готельно-ресторанної справи
та організації бізнесу,
Миколаївський національний аграрний університет
Миколаїв, Україна
ORCID ID: 0000-0001-9093-5237*

СУЧАСНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Готельно-ресторанний бізнес є галуззю з високим рівнем конкуренції, основними умовами ефективного функціонування якої є максимальне задоволення потреб споживачів, забезпечення високого рівня комфорту, задоволення найрізноманітніших побутових, господарських і культурних запитів гостей. З кожним роком вимоги до рівня цих послуг зростають. Висока культура та якість обслуговування відвідувачів покращують імідж готелю й ресторану та, у свою чергу, приваблюють клієнтів. Дослідження показують, що для багатьох компаній підвищення якості сервісу стає більш ефективним інструментом збільшення обсягу продажів і прибутку, ніж маркетинг, просування чи реклама [1].

Вплив форс-мажорних обставин у 2020-2021 роках (всесвітня пандемія COVID-19) та з 24 лютого 2022 року введення військового стану в Україні негативно позначилися на діяльності закладів готельно-ресторанної сфери в цілому, а особливо для малого і середнього бізнесу. Хоча в той же час, за результатами опитування Європейської Бізнес Асоціації в березні 2022 року в повному обсязі працювали лише 17% вітчизняних компаній, а третина лише планувала поновити роботу, то станом на червень показник сягнув вже 47% [2].

На жаль, фізично і економічно пройшли це випробовування далеко не всі заклади харчування та розміщення. Сьогодні ключовим показником ефективності бізнесу є відсутність збитків та об'єктів, які потребують дотацій. В сучасних умовах тотальної непередбачуваності компаніям дозволять економічно вижити поєднання двох принципів: системність (розуміння стратегічних цілей, система контролю, прозорі внутрішні процеси та аналітика) і гнучкість (швидкість при-

ГОСТИННІСТЬ, СЕРВІС, ТУРИЗМ: ДОСВІД, ПРОБЛЕМИ, ІННОВАЦІЇ

йняття креативних, нестандартних рішень). Також варто пам'ятати, що будь-яка криза має своє завершення. У світі є чимало прикладів, коли після масштабних конфліктів країни відновлювалися, і ставали ще кращими ніж до цього. Це стосується і сфери гостинності. Позитивним у цьому плані є досвід Хорватії, Кіпру, Грузії та інших країн [3].

Тому питання управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі, особливо в період відновлення цієї галузі є актуальним. Так, основними напрями сучасного управління якістю продукції та послуг підприємств готельно-ресторанного господарства є: безпека (інформаційна, фінансова, пожежна, кібербезпека, дотримання санітарних норм тощо); використання інформаційно-комунікаційних технологій під час обслуговування клієнтів; екологічність; пропонування якісного й альтернативних варіантів харчування та розміщення, а також нових вражень; глобалізація і централізація управління підприємствами у готельно-ресторанному господарстві; зростання, розширення географії та розвиток міжнародних готельно-ресторанних мереж; інтеграція готельно-ресторанних мереж із іншими підприємствами індустрії туризму; гібридизація готельно-ресторанного продукту; надання більше пропозицій для ділових туристів; впровадження робототехніки; постійний вплив економічної та політичної ситуації в світі на туризм та готельно-ресторанне господарство [4].

Наведемо основні характеристики якості в готельно-ресторанній сфері:

– якість створює лояльність. Зокрема, гості, отримавши чудові враження від закладу, швидше за все повернуться до нього в майбутньому або обов'язково порекомендують його іншим. Тобто, надаючи якості пріоритету, заклад формує базу лояльних клієнтів, та сприяє майбутній успішній діяльності на довгострокову перспективу. Таке ставлення до гостей сформує у них чітке уявлення про щирий сервіс та обслуговування;

– якість виділяє вас серед конкурентів. Ураховуючи високу конкуренцію між готелями й ресторанами, та постійну їх боротьбу за увагу гостей, якість є тією конкурентною перевагою, яка виділить той чи інший заклад серед конкурентів. Оскільки конкурентна перевага має чітко визначений життєвий цикл, то доцільним є визначення саме такої, яка б забезпечила найкращі позиції готелю чи ресторану порівняно з конкурентами, та надала б змогу прийняти рішення про досягнення бажаної переваги та спробувати нейтралізувати конкурентні переваги суперників;

– якість сприяє збільшенню доходу. Звісно створення ефективної системи управління якістю вимагає відповідних інвестицій, але на довгострокову перспективу такі вкладення можуть призвести до збільшення рівня доходу відповідного закладу;

– якість підвищує ступінь задоволеності гостей. Ступінь задоволеності гостей завжди має бути пріоритетом для менеджменту готелю чи ресторану. Розуміння й задоволення потреб споживача сприятимуть підвищенню популярності та іміджу закладу, отриманню позитивних відгуків і рекомендацій, збільшенню кількості гостей у майбутньому;

– меню як елемент якості послуг ресторану. Ідеальне меню – це основний інструмент комунікації між рестораном та гостем, оскільки між способом пред-

ГОСТИННІСТЬ, СЕРВІС, ТУРИЗМ: ДОСВІД, ПРОБЛЕМИ, ІННОВАЦІЇ

ставлення страви й очікуваннями клієнта є прямий зв'язок, тому що про якість страви можна судити тільки після її споживання. Під час розробки та планування меню враховують низку факторів, зокрема, художнє оформлення, якість паперу, шрифт, мову, сезонність, харчові тенденції, вподобання гостей та ін. Меню має бути розроблено таким чином, щоб привернути увагу широкого кола гостей, пропонуючи унікальні та захоплюючі варіанти, щоб виділити саме ваш ресторан із числа інших;

– калькуляція меню як елемент якості. Одним із важливих аспектів забезпечення якісних послуг ресторану – це калькуляція страв, яка є невіддільним процесом з метою розрахунку собівартості страв та витрат на закупівлю продуктів. Ведення управлінського обліку сприяє оцінці й оптимізації витрат на виготовлення страв та максимізації прибутку. Крім того, при плануванні меню слід приділити увагу системі управління харчовими відходами з метою скорочення витрат як сировини, так і фінансових ресурсів закладу;

– інвестиції в персонал як елемент якості. Відповідно до концепції TQM всі працівники повинні бути поінформовані про діяльність підприємства, тому що їх продуктивність та вмотивованість залежать від повного розуміння і сприйняття ними місії, культури, цінностей тощо. Саме постійне навчання, підтримка, залучення до управління, мотивація персоналу формує світогляд в питаннях якості. Персонал ресторану чи готелю повинен знати меню, надавати рекомендації та виняткове обслуговування, а інвестиції стимулюють розвиток успішного та прибуткового бізнесу.

Сфера HoReCa прагне надати кращий сервіс та забезпечити високий рівень взаємовідносин зі своїми клієнтами, оскільки останній є унікальним підписом, що значно впливає на сприйняття. Тож якість – це не тільки страва на тарілці чи номер у готелі, а це, насамперед, незабутні враження для гостя. Ефективне обслуговування, щирий сервіс та якість сприяють формуванню конкурентоспроможного бренду закладу, який у свою чергу забезпечить пізнаваність клієнтами, довіру інвесторів та партнерів, задоволеність персоналу й зростання ринкової вартості бізнесу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Томаля Т. С., Щипанова Я. І. Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі. *Економіка. Управління. Інновації. Серія : Економічні науки*. 2014. №2. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui_2014_2_56.
2. Лупашко А. Заощаджуємо та примножуємо. Як власникам бізнесу змусити гроші працювати в умовах війни. Діло : веб-сайт. URL: <https://delo.ua/realty/zaoshhadzujemo-ta-primno-zujemo-yak-vlasnikam-biznesu-zmusiti-grosi-pracyuvati-v-umovax-viini-404867/>.
3. Даниленко-Кульчицька В. А. Вплив війни на готельно-ресторанний бізнес України. *Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі*. 2022. № 6. URL: <http://journals-lute.lviv.ua/index.php/tourism/article/view/1190/1122>.
4. Язіна, В., Кучер, М., & Сабіров, О. (2021). Сучасні аспекти управління якістю продукції та послуг підприємств готельно-ресторанного господарства. *Економіка та суспільство*, (34). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-34-87>.