

Ольга ГУМЕНЮК

ЗВО спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
Житомирський державний університет імені Івана Франка,
м. Житомир

Науковий керівник – канд. екон. наук, доцент кафедри
економіки, менеджменту, маркетингу
та готельно-ресторанної справи

Валентина ІВАНЕНКО

УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ РЕСТОРАННОГО ПІДПРИЄМСТВА В УМОВАХ СУЧАСНИХ ТРАНСФОРМАЦІЙ СЕРВІСНОГО СЕРЕДОВИЩА

У сучасних умовах розвитку ресторанного бізнесу якість послуг стає визначальним фактором успішності підприємства. Посилення конкуренції та зростання очікувань споживачів змушують заклади не лише підтримувати високий рівень сервісу, а й постійно вдосконалювати підходи до його організації. Сьогодні клієнти звертають увагу не тільки на смак страв, але й на швидкість обслуговування, комфорт перебування та індивідуальний підхід. У зв'язку з цим управління якістю послуг набуває системного характеру та потребує впровадження сучасних інструментів і технологій.

Ресторанні послуги мають специфічний характер, оскільки процес їх надання і споживання відбувається одночасно. Значний вплив на якість обслуговування має людський фактор, що проявляється у рівні підготовки персоналу, його комунікативних навичках та здатності реагувати на потреби клієнтів. Крім того, якість сервісу залежить від організації внутрішніх процесів підприємства, що визначає швидкість обслуговування та загальне враження відвідувачів [1].

У процесі аналізу діяльності ресторану встановлено, що підвищення ефективності системи управління якістю можливе через удосконалення організації обслуговування, особливо в періоди найбільшого навантаження, використання цифрових інструментів для аналізу відгуків клієнтів, а також впровадження чітких критеріїв оцінювання якості сервісу. Важливим є також

підвищення кваліфікації персоналу та розвиток індивідуального підходу до кожного відвідувача.

Важливим інструментом удосконалення системи управління якістю послуг ресторанного підприємства є впровадження системи ключових показників ефективності сервісу (KPI), які дозволяють здійснювати кількісну оцінку результативності роботи персоналу та контролювати якість обслуговування на різних етапах взаємодії з клієнтами. До основних показників доцільно віднести середній час виконання замовлення, точність його виконання, рівень задоволеності клієнтів та частку повторних відвідувань закладу. Використання зазначених показників забезпечує можливість оперативного прийняття управлінських рішень щодо вдосконалення сервісних процесів [1].

Важливим фактором забезпечення стабільної якості обслуговування є рівень підготовки працівників. Саме персонал формує перше враження клієнта про заклад. Проведення регулярних навчань, впровадження стандартів обслуговування та використання внутрішніх інструментів контролю дозволяє підтримувати належний рівень сервісу.

Крім того, важливим напрямом удосконалення системи управління якістю послуг ресторану є також використання персоналізованого підходу до роботи з клієнтами, який передбачає врахування індивідуальних уподобань відвідувачів, застосування програм лояльності та формування бази постійних клієнтів. Використання зазначених інструментів сприяє збільшенню частки повторних відвідувань закладу та підвищенню рівня задоволеності споживачів якістю обслуговування [2].

Поряд із підвищенням якості сервісу важливим завданням удосконалення системи управління якістю послуг ресторанного підприємства є оптимізація витрат на сировину, яка забезпечує підвищення економічної ефективності діяльності підприємства. Запровадження контролю норм витрат інгредієнтів, удосконалення системи планування закупівель та розширення співпраці з

альтернативними постачальниками дозволяє знизити частку витрат на сировину у структурі витрат підприємства без зниження якості продукції.

Реалізація комплексу запропонованих заходів сприяє скороченню часу виконання замовлень, підвищенню точності обслуговування клієнтів, зростанню рівня їх задоволеності та збільшенню частки повторних відвідувань закладу. Водночас впровадження клієнтоорієнтованих інструментів управління якістю послуг забезпечує підвищення середнього чека та створює передумови для зростання рентабельності діяльності ресторанного підприємства.

Отже, підвищення якості послуг ресторанного підприємства потребує комплексного підходу, що включає удосконалення організації сервісу, розвиток персоналу та використання сучасних технологій управління. Орієнтація на потреби клієнтів і постійний аналіз результатів діяльності дозволяють закладу зміцнювати свої позиції на ринку та забезпечувати стабільне зростання ефективності.

Список використаних джерел:

1. Павлова С. І. Управління якістю послуг ресторану через механізми впровадження внутрішніх стандартів обслуговування. *Економіка та суспільство*. 2021. Вип. 34. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-34-18>
2. Kandampully J., Zhang T., Jaakkola E. Customer experience management in hospitality: A literature synthesis, new understanding and research agenda. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 2018. Vol. 30(1). P. 21-56. URL: <https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2015-0549>