

Харенко Д. О.
*кандидат технічних наук, доцент,
доцент кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу*

Каламан О. Б.
*доктор економічних наук, доцент,
доцент кафедри менеджменту організацій*
Одеський національний економічний університет
м. Одеса, Україна

СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ УКРАЇНИ: ПРОЄКТНИЙ ПІДХІД У ПОВОЄННИХ УМОВАХ

Сфера гостинності України у 2024–2025 рр. залишається однією з найвразливіших, але водночас і найбільш перспективних галузей для повоєнного економічного відновлення. Готельно-ресторанний бізнес є не лише джерелом зайнятості та інвестицій, а й важливою складовою відновлення міжнародного іміджу країни, формування туристичної привабливості та підтримання соціальної стабільності в регіонах [1].

В умовах високої невизначеності, перебоїв у логістиці, енергетичних та кадрових проблем, питання якості послуг набуває ключового значення. Якість сервісу визначає конкурентоспроможність підприємств HoReCa, рівень задоволеності споживачів і довіру до українського бізнесу. Особливої ваги набуває створення інтегрованих систем управління якістю послуг, які відповідають міжнародним стандартам ISO та принципам сталого розвитку [2].

Підходи до управління якістю у сфері гостинності історично базуються на працях Демінга, Джурана, Кросбі, Гетча та Дейвіса, які сформуvalи концепцію Total Quality Management (TQM) як філософію безперервного вдосконалення [3]. У сучасних умовах TQM інтегрується з інноваційними інструментами проектного менеджменту, Lean-підходом і цифровими технологіями контролю якості.

Проектний підхід до управління якістю послуг передбачає побудову моделі сервісу як цілісного проекту, що має етапи аналізу, планування, впровадження, моніторингу та удосконалення. Цей підхід дозволяє поєднати стратегічні цілі підприємства з конкретними вимірюваними результатами якості [4].

На основі узагальнення міжнародного досвіду [1–4] запропоновано модель системи управління якістю послуг у підприємствах готельно-ресторанного бізнесу України, яка передбачає функціонування чотирьох взаємопов'язаних підсистем: організаційної, інформаційно-аналітичної, комунікаційної та мотиваційної.

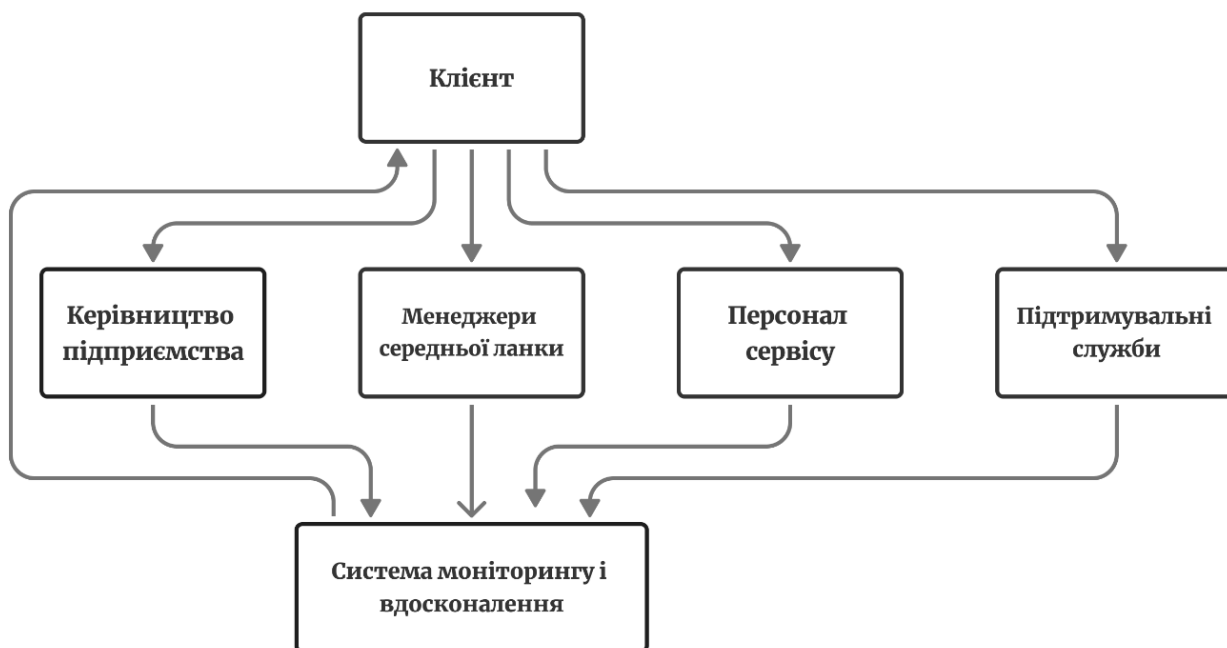


Рис. 1. Взаємодія учасників системи управління якістю послуг у готельно-ресторанному бізнесі

Джерело: розроблено авторами на основі узагальнення [1–4].

На другому рівні деталізації формується інтегрована концептуальна модель, яка поєднує три площини: стратегічну, операційну та інноваційну. Стратегічна визначає політику якості, операційна включає технологічні карти обслуговування, інноваційна передбачає впровадження цифрових платформ, CRM-систем та аналітики відгуків [4].

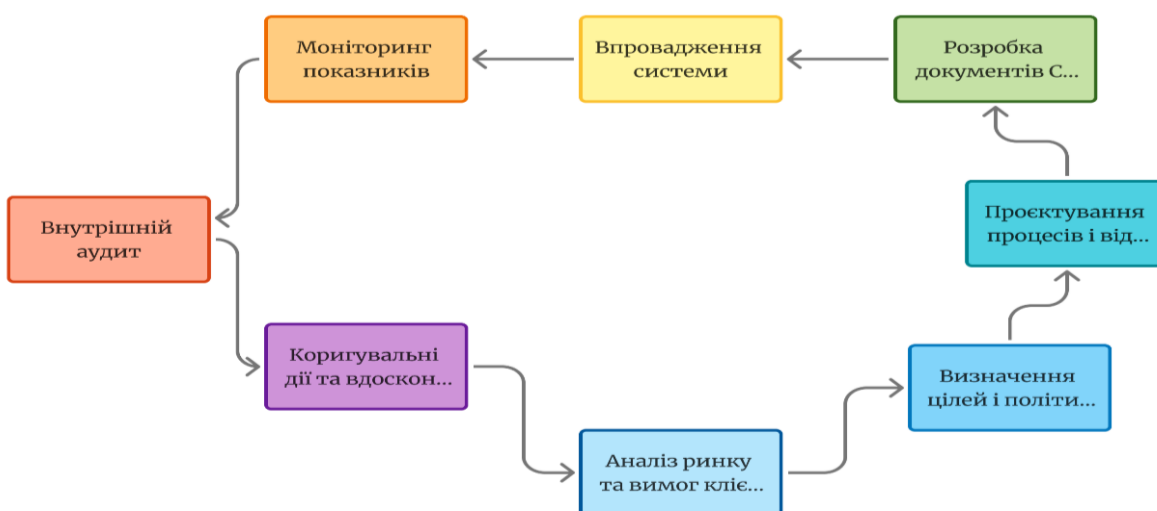


Рис. 2. Концептуальна модель інтегрованої системи управління якістю послуг у сфері HoReCa

Джерело: розроблено авторами на основі [2].

Розроблена концепція проектного підходу до управління якістю у готельно-ресторанному бізнесі України забезпечує поєднання міжнародних

стандартів ISO з українськими нормами сервісу, створення цифрових екосистем управління якістю, інтеграцію соціальної, екологічної та економічної складових сталого розвитку.

Список використаних джерел:

1. Goetsch D. L., Davis S. B. Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality. 9th ed. New York : Pearson Education, 2020. 624 p.
2. Deming W. E. Out of the Crisis. Cambridge, MA : MIT Press, 2018. 520 p.
3. Pine B. J., Gilmore J. H. The Experience Economy: Competing for Customer Time, Attention and Money. Boston : Harvard Business Review Press, 2020. 304 p.
4. World Bank. Tourism Response, Recovery and Resilience to the COVID-19 Crisis. Washington : World Bank, 2024. URL: <https://tinyurl.com/2bst6t2q>

Чернишева О. М.
*кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри
менеджменту та фінансів
Український державний університет науки і технологій
ННІ «Український державний хіміко-
технологічний університет»
м. Дніпро, Україна*

НАУКОВІ ПІДХОДИ ДО ФОРМУВАННЯ БІЗНЕС-МОДЕЛЕЙ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СФЕРИ

Бізнес-модель виступає концептуальним каркасом діяльності організації, поєднуючи стратегічні, операційні та фінансові аспекти функціонування. Її розроблення у сфері готельно-ресторанного бізнесу набуває особливої ваги, адже саме ця галузь є надзвичайно чутливою до змін у поведінці споживачів, технологічних інновацій та соціально-економічних тенденцій. Впровадження сучасних підходів до формування бізнес-моделей сприяє підвищенню ефективності управління ресурсами, оптимізації процесів обслуговування, розвитку нових форматів сервісу та розширенню каналів взаємодії з клієнтами.

Дослідження сутності бізнес-моделі, її структури, методів оцінювання та контролю є важливим для визначення шляхів сталого розвитку підприємств сфери гостинності в Україні. Особливу наукову й практичну цінність має аналіз тенденцій та прикладів успішних бізнес-моделей у вітчизняному готельно-ресторанному секторі, які демонструють, з одного боку, можливості адаптації міжнародного досвіду до національних умов, а з іншого – формування вітчизняного досвіду створення цінності в ресторанному бізнесі з урахуванням національних особливостей функціонування підприємств.

Таким чином, вивчення теоретичних засад і практичних аспектів бізнес-моделювання у готельно-ресторанній сфері є актуальним напрямом наукових досліджень, що сприятиме підвищенню конкурентоспроможності підприємств,