УДК 640.41:338.48 doi: 10.20998/2519-4461.2024.5.70

Л.С. СТРИГУЛЬ, С.С. БУЛГАКОВ, Н.В. ЯКИМЕНКО-ТЕРЕЩЕНКО

ДОСЛІДЖЕННЯ ПОНЯТІЙНО-КАТЕГОРІАЛЬНОГО АПАРАТУ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

У статті здійснено дослідження понятійно-категоріального апарату управління якістю послуг підприємств готельно-ресторанного господарства України. Доведено, що виявлення наявних аспектів сучасного стану понятійно-категоріального апарату управління якістю послуг підприємств готельно-ресторанного господарства визначає, як актуальність так і своєчасність обраного дослідження. Визначено, що категорія «управління якістю» знаходиться в центрі уваги представників різних галузей науки: економістів, соціологів, політологів та юристів.. Доведено, що думка більшості науковців значно розширює визначення надане у нормативно-правовій документації, враховуючи вплив змінності вимог споживача є ключовими для досягнення високої якості продуктів та послуг. Доведено, що управління якістю є комплексним та стратегічних процесом, який потрібно постійно вдосконалювати та звертати увагу на деталі його впровадження та результати реалізації шляхом контролю. Визначено, що ідеальною є система управління якістю, яка виділяє людський чинник у цілій системі підприємства, одночасно визначаючи місце для технологічних характеристик. Визначено, що управління якістю послуг, це сукупність та координація напрямів системного виконання функцій управління підприємством, що визначають, здійснюють та корегують політику та цілі підприємства у сфері якості на засадах методів планування, забезпечення та удосконалення якості у відповідності стандартам і потребам споживача. Зроблено висновок, що виходячи із запропонованого визначення та сутності поняття «управління якістю підприємств готельно-ресторанного господарства», можно визначити основні завдання, як: чіткий розподіл функцій і завдань управління якістю продукції; сутність взаємодії для забезпечення та удосконалення якості визначається рівнем централізації і децентралізації функцій та завдань системи управління якістю продукції; розроблення норм корпоративної етики підприємств сфери гостинності на основі поєднання єдиноначальності; розроблення та впровадження системних інноваційних технологій розроблення та впровадження сучасних інформаційних систем управління якістю. Проведене дослідження показало, що для формування цілісного розуміння про стратегічні напрямки розвитку підприємств на принципах реалізації сучасних систем управління якістю, підходи до понятійно-категоріального апарату «управління якістю», які сформувалися в наукових джерелах та нормативно-правовій базі набувають нових рис та ознак, які доцільно враховувати для подальшого розвитку галузі гостинності.

Ключові слова: готельно-ресторанне господарство; індустрія гостинності; управління якістю послуг; понятійно-категоріальний апарат; удосконалення якості послуг

L. STRYGUL, S. BULGAKOV, N. YAKYMENKO-TERESHCHENKO

STUDY OF THE CURRENT STATE AND DETERMINATION OF PROSPECTS FOR THE FUNCTIONING OF TOURISM AND HOSPITALITY INDUSTRY OF UKRAINE

The article studies the conceptual and categorical apparatus of service quality management in Ukrainian hotel and restaurant enterprises. It is proven that identifying the existing aspects of the current state of the conceptual and categorical apparatus of service quality management in Ukrainian hotel and restaurant enterprises determines both the relevance and timeliness of the selected study. It is determined that the category of "quality management" is in the focus of attention of representatives of various fields of science: economists, sociologists, political scientists and lawyers. It is proven that the opinion of most scientists significantly expands the definition given in the regulatory and legal documentation, taking into account the influence of variability of consumer requirements, which are key to achieving high quality of products and services. It is proven that quality management is a complex and strategic process that needs to be constantly improved and pay attention to the details of its implementation and the results of implementation through control. It is determined that the ideal quality management system is one that highlights the human factor in the entire enterprise system, while simultaneously determining the place for technological characteristics. It was determined that service quality management is a set and coordination of directions of systematic implementation of enterprise management functions that determine, implement and adjust the policy and goals of the enterprise in the field of quality on the basis of methods of planning, ensuring and improving quality in accordance with standards and consumer needs. It was concluded that based on the proposed definition and essence of the concept of "quality management of hotel and restaurant enterprises", it is possible to determine the main tasks, such as: a clear division of functions and tasks of product quality management; the essence of interaction to ensure and improve quality is determined by the level of centralization and decentralization of functions and tasks of the product quality management system; development of norms of corporate ethics of hospitality enterprises based on a combination of single leadership; development and implementation of systemic innovative technologies for the development and implementation of modern information systems for quality management. The conducted research showed that in order to form a holistic understanding of the strategic directions of enterprise development based on the principles of implementing modern quality management systems, approaches to the conceptual and categorical apparatus of "quality management" that have been formed in scientific sources and the regulatory framework acquire new features and characteristics that should be taken into account for the further development of the hospitality industry.

Keywords: hotel and restaurant industry; hospitality industry; service quality management; conceptual and categorical apparatus; service quality improvement

Вступ. В сучасних складних умовах господарювання вітчизняна сфера гостинності потребує значних структурних, майнових та ресурсних трансформацій в сфері якості послуг. Проблема існуючого дисбалансу між завищенною вартістю послуг і недостатнім рівнем якості зумовленою станом матеріально-технічної та ресурсної бази готельно-ресторанного бізнесу нашої держави є досить актуальною, виходячи з її фінансово-економічного та соціального значення.

Отже, виявлення наявних аспектів сучасного стану понятійно-категоріального апарату управління якістю послуг підприємств готельно-ресторанного господарства визначає, як актуальність так і своєчасність обраного дослідження.

Аналіз стану питання. В умовах економічного занепаду та викликів військових дій перед закладами готельно-ресторанного бізнесу нашої держави гостро постає проблема визначення шляхів майбутнього відродження у післявоєнні часи, вирішення якої буде сприяти формуванню передумов для їх ефективної реалізації.

Мета роботи. Метою даної статті є дослідження понятійно-категоріального апарату управління якістю послуг підприємств готельно-ресторанного господарства.

© Л.С. Стригуль, С.С. Булгаков, Н.В. Якименко-Терещенко, 2024

Аналіз основних досягнень і літератури. В Проблематику дослідження понятійно-категоріального апарату управління якістю послуг підприємств готельно-ресторанного господарства вивчала велика кількість вітчизняний та закордонних вчених-економістів, а саме: Ісікава К., Juran J.M., Gruna Frank M., Кузьмін О.Є., Мельник О.Г., Окландер М.А., Ларіна Р.М., Дьоміна О.А., Сахно Є.О., Никифоренко В.М., Одарченко М. С., Карбівнича Т. В., Маховка, В. М., Вишовський В. М. Поворознюк І.М. та багато інших. Цими вченими було зроблено вагомий внесок в теорію управління якістю послуг підприємств готельно-ресторанного господарства, але ще й досі залишається низка дискусійних та невирішених питань, щодо формування єдиного універсального механізму категоріального апарату управління якістю послуг індустрії гостинності.

Викладення основного матеріалу дослідження. Управління якістю продукції (послуг) в останні роки стає ключовим фактором при прийнятті рішень споживача послуг сфери гостинності. Це змушує готельно-ресторанні підприємства впроваджувати інноваційні технології, які задовольняють потреби та цінності своїх відвідувачів. Отже, для формування цілісного розуміння про стратегічні напрямки розвитку підприємств на принципах реалізації сучасних систем управління якістю, дослідимо підходи до понятійно-категоріального апарату «управління якістю», які сформувалися в наукових джерелах та нормативно-правовій базі.

Категорія «управління якістю» знаходиться в центрі уваги представників різних галузей науки: економістів, соціологів, політологів та юристів. Значна зацікавленість проблемами управління якістю сформувала існування широкого спектру різноманітних підходів до розуміння сутності та принципів сучасної системи управління якістю, а отже і значну кількість відповідних визначень понятійно-категоріального апарату, що підкреслює актуальність та важливість таких досліджень для підвищення ефективності функціонування як національної економіки нашої держави в цілому, так і розвитку сфери гостинності, зокрема.

Іноземні науковці, засновники теорії управління якістю пропонують розуміти термін «якість» таким чином: К. Ісікава [1] розглядає її, як «властивість, що реально задовольняє споживачів»; Дж. Джуран (J. Juran) характеризує якість як «зовнішнє та внутрішнє задоволення споживача» [2]. Такі тлумачення відображають суть якості, існуючої в розумінні споживачів. Дане твердження підкреслює важливість зовнішнього та внутрішнього задоволення споживача. Зовнішнє задоволення полягає у тому, що споживач може оцінити на перший погляд, внутрішнє задоволення полягає у почутті задоволення, впевненості або статусу, який споживач отримує від використання продукту або послуги. Тому важливо враховувати задоволення споживача для досягнення високого рівня якості та успіху на ринку гостинності.

Відповідно до визначення наведеного в Національному стандарті ДСТУ ISO 9000:2015 «Якість – ступінь, до якого сукупність власних характеристик об'єкта задовольняє вимоги» [3], якість визначається відповідністю певним вимогам, зокрема нормативним і споживчим. Згідно цього документа «вимога – це потреба або очікування, які є визначеними, загальноприйнятими або обов'язковими» [3], тобто окреслює вимоги як обов'язкові або загальноприйняті умови для досягнення якості. Науковці Кузьмін О.Є. та Мельник О.Г. навпаки зазначають, що «вимоги до продукції визначаються нормативними документами і споживчими потребами» [4], таким чином концентруючи увагу саме на нормативні вимоги та їх узгодження зі споживчими очікуваннями. Такі твердження наголошують на тому, що розуміння та управління вимогами є ключовими для досягнення високої якості продуктів та послуг, вони формуються на основі бажань споживачів, досвіду та задоволення потреб споживачів

Дослідження наукової праці Окландера М.А., дозволяє встановити, що вчений якість визначає як «здатність товару виконувати свої функції, відповідати потребам споживача та стандартам» [5], тобто здійснює окремий акцент на здатності товару виконувати функції та відповідати ринковим потребам.

Ларіна Р.М. зазначає, що «якість – це сукупність властивостей продукції, яка задовольняє потреби споживача відповідно до стандартів» [6]. Тож такий підхід науковця стосується зосередження на відповідності стандартам і потребам споживача.

Таким чином думка більшості науковців значно розширює визначення надане у нормативно-правовій документації, враховуючи вплив змінності вимог споживача є ключовими для досягнення високої якості продуктів та послуг.

Різноманітними також є підходи до визначення категорії «управління якістю» (табл.).

Науковий дослідник Кузьмін О.Є. наводить визначення «управління якістю – це процес забезпечення відповідності продукції встановленим стандартам і вимогам» [7], що включає планування, контроль і постійне вдосконалення.

Формулювання Дьоміної О.А., як «Управління якістю – це координація всіх видів діяльності, спрямованих на досягнення цілей у сфері якості» [8], робить наголос на координації всіх процесів для забезпечення досягнення цілей управління якістю.

Сахно Є.О. та Никифоренко В.М. визначають управління якістю як «систематичний процес забезпечення та підвищення якості продукції [9]. Вони зазначають, що категорія ґрунтується на системному підході до управління, та роблять акцент на підвищенні якості продукції в умовах конкуренції.

Одарченко М. С. та Карбівнича Т. В. визначають управління якістю, як «скоординовані дії щодо спрямування та контролювання діяльності організації стосовно якості» [9], таким чином звертається увага, на тому що всі дії повинні бути скоординовані, тобто повинна бути комунікація, співпраця та взаємодія між командами. Компанії повинні розробляти та підтримувати високі стандарти якості. Тобто управління якістю є комплексним та стратегічних процесом, який потрібно постійно вдосконалювати та

звертати увагу на деталі його впровадження та результати реалізації шляхом контролю.

Колективом авторів [11] управління якістю визначається як «частина функцій управління, спрямованих на досягнення цілей у сфері якості». Дане визначення наголошує на тому, що управління якістю пов'язано з функціями планування, організації, контроль та мотивації. Для досягнення цілей потрібно, щоб всі дії були чітко визначені. Тому управління якістю забезпечує досягнення високих стандартів якості в усій діяльності організації.

Поворознюк І. М. запропонувала визначати управління якістю, 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» [12]. У даному визначенні наголошується на тому, що управління якістю є багатогранним процесом, охоплює всі рівні організації та важливе для досягнення високої якості та задоволенні потреб споживачів. На думку автора, ідеальною є система управління якістю, яка виділяє людський чинник у цілій системі підприємства, одночасно визначаючи місце для технологічних характеристик (рис.) [12].

Сутність процесу управління якістю залежить від управлінських рішень, а від ефективного результату управлінських рішень, залежить якість послуги. Найвища конкуренція у будь-якій сфері готельного та ресторанного бізнесу, змушує підприємства ретельно слідкувати за якістю послуг. Важливим елементом під час управління якістю повинна бути стандартизація, найбільш відчутним чинником якості обслуговування повинна бути робота з персоналом [12].

Враховуючи вищезазначене, управління якістю підприємств готельно-ресторанного господарства пропонуємо визначати як «сукупність та координація напрямів системного виконання функцій управління підприємством, що визначають, здійснюють та корегують політику та цілі підприємства у сфері якості на засадах методів планування, забезпечення та удосконалення якості у відповідності стандартам і потребам споживача».

Таблиця – Дослідження понятійно-категоріального апарату «управління якістю»

Автор	Визначення
Якість	
К. Ісікава [1]	властивість, що реально задовольняє споживачів
Дж. Джуран (J. Juran) [2]	зовнішнє та внутрішнє задоволення споживача
Національний стандарт ДСТУ ISO 9000:2015 «[3]	ступінь, до якого сукупність власних характеристик об'єкта задовольняє вимоги»
Окландер М.А. [5]	здатність товару виконувати свої функції, відповідати потребам споживача та стандартам
Ларіна Р.М. [6]	це сукупність властивостей продукції, яка задовольняє потреби споживача відповідно до стандартів]
Управління якістю	
Кузьмін О.Є. [7]	Управління якістю – це процес забезпечення відповідності продукції встановленим стандартам і вимогам
Дьоміна О.А. [8]	Управління якістю – це координація всіх видів діяльності, спрямованих на досягнення цілей у сфері якості
Сахно Є.О., Никифоренко В.М. [9]	Управління якістю – це систематичний процес забезпечення та підвищення якості продукції.
Одарченко М. С., Карбівнича Т. В., [10]	Управління якістю – це скоординовані дії щодо спрямування та контролювання діяльності організації стосовно якості
Маховка В. М., Вишовський В. М. [11]	Управління якістю – це частина функцій управління, спрямованих на досягнення цілей у сфері якості
Поворознюк І. М. [12]	Управління якістю – це 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
Авторське визначення	Управління якістю підприємств готельно-ресторанного господарства – це сукупність та координація напрямів системного виконання функцій управління підприємством, що визначають, здійснюють та корегують політику та цілі підприємства у сфері якості на засадах методів планування, забезпечення та удосконалення якості у відповідності стандартам і потребам споживача

Рисунок – Система управління якістю на підприємствах індустрії гостинності [12]

Виходячи із запропонованого визначення та сутності поняття «управління якістю підприємств готельно-ресторанного господарства», його завданнями вважаємо:

1) чіткий розподіл функцій і завдань управління якістю продукції між існуючими підрозділами та працівниками підприємств готельно-ресторанного господарства, періодичному перегляді та корегуванні, як самих функцій і завдань, так і їх розподілу для поліпшення якості послуг та підвищення ефективності діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства;

2) сутність взаємодії для забезпечення та удосконалення якості визначається рівнем централізації і децентралізації функцій та завдань системи управління якістю продукції підприємств готельно-ресторанного господарства для підвищення ефективності управління вертикальними зв'язками від керівника до підлеглих;

3) дотримання та удосконалення координації характеризуються горизонтальними зв'язками не лише між окремими працівниками підприємств готельно-ресторанного господарства, але й організаціями, що вступають у взаємодію заради забезпечення достатнього рівня якості послуг або його підвищення;

4) розроблення норм корпоративної етики підприємств сфери гостинності на основі поєднання єдиноначальності, колегіальності, активності персоналу всіх рівнів, на засадах економічних, моральних і матеріальних стимулів;

5) розроблення та впровадження системних інноваційних технологій щодо забезпечення ефективного функціонування системи управління якістю підприємств готельно-ресторанного господарства із забезпеченням високої якості сервісних процесів обслуговування;

6) розроблення та впровадження сучасних інформаційних систем управління якістю підприємств готельно-ресторанного господарства.

Висновки. Виходячи із запропонованого визначення та сутності поняття «управління якістю підприємств готельно-ресторанного господарства», можно визначити основні завдання, як: чіткий розподіл функцій і завдань управління якістю продукції; сутність взаємодії для забезпечення та удосконалення якості визначається рівнем централізації і децентралізації функцій та завдань системи управління якістю продукції; розроблення

норм корпоративної етики підприємств сфери гостинності на основі поєднання єдиноначальності; розроблення та впровадження системних інноваційних технологій розроблення та впровадження сучасних інформаційних систем управління якістю.

Проведене дослідження показало, що для формування цілісного розуміння про стратегічні напрямки розвитку підприємств на принципах реалізації сучасних систем управління якістю, підходи до понятійно-категоріального апарату «управління якістю», які сформувалися в наукових джерелах та нормативно-правовій базі набувають нових рис та ознак, які доцільно враховувати для подальшого розвитку галузі гостинності.

Список літератури

1. Ісікава К. Японські методи управління якістю. Вид-во: Україна ТД. 2022 р. 215с.
2. Juran J.M. and Gruna Frank M.Quality Planning and Anaiysis.- New York, Mcgraw-hill, 1993.
3. ДСТУ ISO 9000:2015. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. Київ: Держспоживстандарт України, 2015.
4. Кузьмін О.Є., Мельник О.Г. Управління якістю та сертифікація продукції. Львів: Вид-во ЛНУ, 2016.
5. Окландер М.А. "Управління якістю продукції". — Київ: Вид-во КНТЕУ, 2017.
6. Ларіна Р.М. Основи якості продукції та управління якістю. Харків: ХНУРЕ, 2018.
7. Кузьмін О.Є. Управління якістю. Львів: Вид-во ЛНУ, 2015.
8. Дьоміна О.А. Системи управління якістю: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2019.
9. Сахно Є.О., Никифоренко В.М. Якість та конкурентоспроможність продукції. Київ: Вид-во НАУ, 2020.
10. Одарченко М. С., Карбівнича Т. В. Управління якістю товарів: опорний конспект лекцій. Харків: ХДУХТ, 2019. 122 с.
11. Маховка, В. М., Вишовський В. М. Формування системи управління якістю продукції підприємства в сучасних умовах господарювання. *Економічний форум.* - 2016. - № 2. - С. 189-193
12. Поворознюк І.М. Управління якістю послуг на підприємствах індустрії гостинності під час кризи. *Економіка та суспільство.* Вип.№42/2022. DOI: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-42-48

References (transliterated)

1. Isikava K. Yapons'ki metody upravlinnya yakistyu [Japanese quality management methods]. Vyd-vo: Ukrayina TD. 2022 r. 215p.
2. Juran J.M. and Gruna Frank M.Quality Planning and Anaiysis.- New York, Mcgraw-hill, 1993.
3. DSTU ISO 9000:2015. Systemy upravlinnya yakistyu. Osnovni polozhennya ta slovnyk terminiv [Quality management systems. Basic provisions and glossary of terms]. Kiev: Derzhspozhyvstandart Ukrayiny, 2015.
4. Kuz'min O.Ye., Mel'nyk O.H. Upravlinnya yakistyu ta sertyfikatsiya produktsiyi [Quality management and product certification.]. L'viv: Vyd-vo LNU, 2016.
5. Oklander M.A. "Upravlinnya yakistyu produktsiyi"[Product quality management]. — Kiev: Vyd-vo KNTEU, 2017.
6. Larina R.M. Osnovy yakosti produktsiyi ta upravlinnya yakistyu [Fundamentals of product quality and quality management]. Kharkiv: KhNURE, 2018.
7. Kuz'min O.Ye. Upravlinnya yakistyu [Quality management]. L'viv: Vyd-vo LNU, 2015.
8. D'omina O.A. Systemy upravlinnya yakistyu: navchal'nyy posibnyk. Kiev: Tsentr uchbovoyi literatury, 2019.
9. Sakhno Ye.O., Nykyforenko V.M. Yakist' ta konkurentospromozhnist' produktsiyi [Product quality and competitiveness]. Kiev: Vyd-vo NAU, 2020.
10. Odarchenko M. S., Karbivnycha T. V. Upravlinnya yakistyu tovariv: opornyy konspekt lektsiy [Product Quality Management: Basic Lecture Notes]. Kharkiv: KhDUKhT, 2019. 122 p.
11. Makhovka, V. M., Vyshovs'kyy V. M. Formuvannya systemy upravlinnya yakistyu produktsiyi pidpryyemstva v suchasnykh umovakh hospodaryuvannya [Formation of a quality management system for enterprise products in modern business conditions]. Ekonomichnyy forum [Economic Forum]. - 2016. - no 2. - pp. 189-193
12. Povoroznyuk I.M. Upravlinnya yakistyu posluh na pidpryyemstvakh industriyi hostynnosti pid chas kryzy [Service quality management in hospitality industry enterprises during a crisis]. Ekonomika ta suspil'stvo [Economy and society]. issue. no 42/2022. DOI: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-42-48

Надійшла (received) 14.10.2024

Відомості про авторів / About the Authors

Стригуль Лариса Станіславівна (***Strygul Larysa***) – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри туризму і готельно-ресторанного бізнесу НТУ «ХПІ»; м. Харків,Україна; ORCID: https://orcid.org/ 0000-0003-2343-4234;e-mail: larysa.strygul@khpi.edu.ua

Булгаков Святослав Сергійович (***Bulgakov Svyatoslav***) – магістр кафедри туризму і готельно-ресторанного бізнесу НТУ «ХПІ»; м. Харків,Україна; e-mail: sviatoslav.bulhakov@emmb.khpi.edu.ua

Якименко-Терещенко Наталія Василівна (Yakymenko-Tereshchenko Nataliia) – доктор економічних наук, професор, Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут», завідувач кафедри туризму і готельно-ресторанного бізнесу; м. Харків, Україна; ORCID: 0000-0003-2927-7989; e-mail: Nataliia.Iakymenko-Tereschenko@khpi.edu.ua