

СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ У ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Медвецька Даша Михайлівна

здобувачка вищої освіти

Фостолович Валентина Анатоліївна

д.е.н., професор

Житомирський державний університет імені Івана Франка

м. Житомир, Україна

У сучасному світі сфера готельно-ресторанної індустрії є одна з найбільш динамічних та конкурентних сфер економіки. Ключовим чинником успішності закладу гостинності стає якість наданих послуг, яка визначає рівень задоволеності споживачів, формує позитивну репутацію закладу та забезпечує

його конкурентні переваги на ринку. У зв'язку з цим зростає актуальність впровадження сучасних технологій управління якістю, які дають змогу не лише відповідати сучасним та трендовим вимогам споживачів, а й забезпечувати стабільність внутрішніх процесів, ефективно управління персоналом та дотримання міжнародних стандартів [1].

Управління якістю у закладах готельно-ресторанного господарства передбачає комплекс заходів, спрямованих на постійне вдосконалення сервісу, безпеку харчових продуктів, гігієну та комфортність обслуговування. Якість послуг є важливим економічним фактором, що безпосередньо впливає на фінансові результати закладу, його конкурентоспроможність та довгострокову стабільність на ринку. Якість послуг можна аналізувати через три основні аспекти: сприйняття гостями, стандарти та організаційні чинники, що в сукупності формують конкурентні переваги.

Зрозуміло, що підвищення якості послуг безпосередньо веде до поліпшення фінансових показників та операційної ефективності підприємства, дозволяючи знижувати витрати, підвищувати доходи і забезпечувати стійке зростання бізнесу. У результаті, комплексний підхід до управління якістю послуг є необхідною умовою для успішного розвитку закладу готельно-ресторанного бізнесу в умовах сучасного ринку [2].

У сучасних умовах традиційні методи контролю поступаються місцем інноваційним підходам, що базуються на цифрових технологіях, автоматизованих системах та стандартизованих моделях. Найбільш поширеними та ефективними системами управління якістю є НАССР (аналіз небезпечних факторів і контроль у критичних точках) та ISO 22000, що забезпечують системний підхід до контролю за якістю харчових продуктів і обслуговуванням у закладі.

Особливу роль у сучасному управлінні якістю відіграють цифрові технології, зокрема:

- автоматизовані CRM-системи для управління клієнтським досвідом;
- системи онлайн-моніторингу задоволеності гостей;
- програми внутрішнього аудиту та оцінки якості персоналу;
- мобільні застосунки для оперативного контролю чистоти, санітарії, обслуговування;
- інтелектуальні аналітичні платформи (Big Data), що дозволяють прогнозувати потреби клієнтів [3].

Завдяки впровадженню подібних технологій, заклади можуть швидко реагувати на зауваження гостей, знижувати кількість скарг, покращувати імідж та оптимізувати витрати. Наприклад, автоматизована система контролю якості дозволяє в реальному часі отримувати дані про стан номерів, кухні, рівень сервісу, що підвищує оперативність прийняття рішень.

Окремо варто відзначити роль гігієнічних і санітарних стандартів як важливої складової управління якістю. Дотримання ДСанПіН (державних санітарних правил і норм), а також вимог НАССР дозволяє уникати порушень, пов'язаних із безпекою харчування та життям гостей [4].

Активне впровадження сучасних інструментів обслуговування дає змогу підприємствам залишатись конкурентноспроможними. Основні сучасні інструменти :

- Системи онлайн-бронювання (Booking Engines);
- Мобільні додатки для гостей;
- Інтерактивні гіді та Smart TV у номерах;
- CRM-системи (Customer Relationship Management);
- Системи самообслуговування (Self Check-In/Out Kiosks);
- SMM і онлайн-комунікація;
- Аналітика даних та штучний інтелект;
- Cashless і contactless щплата;
- Chatbot / Live Chat на сайті

Ці інструменти охоплюють весь спектр взаємодії з клієнтом - від моменту бронювання до завершення перебування. Сюди входять автоматизовані системи бронювання, CRM-системи, мобільні додатки, чат-боти, безконтактні сервіси, інноваційні рішення у сфері комунікації та управління якістю. Вони не тільки полегшують працю персоналу, а й суттєво підвищують рівень комфорту для гостей [5].

Таким чином, інтеграція сучасних технологій у процес обслуговування стає необхідною умовою для розвитку та успішної діяльності готельно-ресторанних закладів у динамічному середовищі.

Після даного аналізу можна зробити висновок, що саме сучасні технології управління якістю є не лише вимогою часу, а й необхідною умовою ефективного функціонування закладів готельно-ресторанного господарства. Їхнє впровадження дозволяє:

- Забезпечити стабільну якість послуг;
- Підвищити рівень довіри й лояльності споживачів;
- Зменшити кількість скарг та нарікань;
- Підвищити рівень конкурентоспроможності на ринку.

Особлива увага приділяється практичному досвіду використання міжнародних стандартів (НАССР, ISO 22000, ISO 22483) у діяльності українських та міжнародних готельних мереж, аналізу ефективності цифрових інструментів, а також розробці рекомендацій щодо оптимізації внутрішніх процесів контролю якості [6].

Висновок: впровадження сучасних технологій управління якістю у закладах готельно-ресторанного господарства є ключовим інструментом забезпечення стабільного розвитку, високого рівня обслуговування, відповідності міжнародним стандартам і формування позитивного споживчого досвіду.

Список використаних джерел

1. Язіна В.А., Кучер М.М., Сабіров О.В. Сучасні аспекти управління якістю продукції та послуг підприємств готельно-ресторанного господарства. Економіка та суспільство, 2021. – С. 560-563.

2. Давидова О.Ю., Писаревський І.М., Ладиженська Р.С. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник – Харків: ХНАМГ, 2018.
3. Павлюк І. Сучасні аспекти управління якістю в готельно-ресторанному господарстві. – Режим доступу: URL: https://tourlib.net/statti_ukr/pavljuk4.htm
4. ДСТУ ISO 22000:2019 (ISO 22000:2018, IDT) Система управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-якої організації в харчовому ланцюгу. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2019.
5. Сучасні інноваційні технології у сфері готельно-ресторанного господарства: матеріали VI студентської наукової Інтернет-конференції. Чернівецький торговельно-економічний інститут КНТЕУ, 2023.
6. Методичні вказівки до практичних занять та самостійної роботи з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві». Житомир: ЖДУ ім. І. Франка, 2021.