

2. Туризм і місто: досвід, проблеми та перспективи: монографія / за заг. ред. І. М. Писаревського; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Харків : ХНАМГ, 2011. – 284 с.

3. Urban tourism – we need to build cities for residents and visitors, finds conference. URL: <https://www.unwto.org/global/press-release/2018-10-08/urban-tourism-we-need-build-cities-residents-and-visitors-finds-unwto-con-0>

УДК 338.4

**Соколенко А. С.**

канд. екон. наук

доцент кафедри туризму і готельного господарства;

**Онопрієнко К. Ю.**

студентка факультету менеджменту,

*Харківський національний університет міського господарства  
імені О. М. Бекетова*

## **ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ЗА РАХУНОК УПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ ЯКОСТІ**

В сучасних умовах система якості в ресторанному бізнесі є досить актуальною темою.

Якість – це комплексне поняття, що характеризує ефективність усіх сторін діяльності: розробка стратегій, концепцій, організацій виробництва, споживання, маркетинг та інше. Найважливішою складовою всієї системи якості в ресторанному бізнесі є саме якість продукції та послуг.

Якість продукції – це сукупність властивостей продукції, що зумовлюють її придатність задовольняти певні потреби споживачів відповідно до її призначення. Тому слід розуміти, що, по-перше, не всі властивості продукції входять до поняття «якість»; по-друге, якість продукції визначають потребою суспільства; по-третє, задоволення потреб споживачів повинно здійснюватись у точній відповідності з призначенням продукції.

Якість послуги – це сукупність характеристик послуги, що визначає її здатність задовольняти встановлені або передбачувані потреби споживача [1].

Одним з найважливіших факторів, що визначають успішність діяльності підприємства та забезпечення конкурентоспроможності є висока якість продукції та послуг, що повинні відповідати не лише вітчизняним, а й міжнародним стандартам.

Основою для оцінки продукції є нормативно-технічна документація – ДСТУ, ГОСТи, ТУ, збірники рецептур тощо. Використання цих документів забезпечує єдиний підхід до оцінки якості продукції і спрощує контроль.

На сьогоднішній день значна кількість потенційних відвідувачів закладів ресторанного господарства почали більше приділяти уваги саме якості продукції, цікавитися документацією та сертифікатами якості.

Недоліки в закладах ресторанного господарства в сфері управління якістю продукції та послуг:

- відсутність задоволення вимог споживача;
- формальне ставлення до системи управління якістю;
- орієнтація не на якість продукції, а на матеріальне забезпечення;
- безініціативність керівників підприємств;
- акцент на кількість продукції, а не на якість;
- недооцінка користі від впровадження системи якості/

Переваги запровадження в закладах ресторанного господарства системи якості:

- збільшення кількості потенційних споживачів;
- зростання доходів та рентабельності;
- збільшення рівня задоволеності та очікування гостей;
- підвищення конкурентоспроможності;
- підвищення оборотності столів;
- поліпшення взаємозв'язків у колективі – всі розуміють, хто за що відповідає і одержують моральне задоволення від роботи;
- поліпшення сприйняття споживачем іміджу, бренду, торгової марки, репутації підприємства;
- можливість виходу на світовий ринок [2].

На основі проведеного аналізу щодо управління якістю в закладах ресторанного господарства можна навести такі заходи поліпшення системи якості продукції та послуг у сфері ресторанного бізнесу:

- впровадження контролю на всіх етапах процесу виробництва, збереження, реалізації харчових продуктів та організації споживання;
- моральне та матеріальне стимулювання працівників;
- вдосконалення технологічних процесів;
- підвищення продуктивності праці;
- підвищення загальної керованості підприємства;
- орієнтація на якість продукції;
- постійне вдосконалення якості продукції та послуг [3].

Таким чином, запровадження системи якості продукції та послуг є одним з основних факторів підвищення конкурентоспроможності в ресторанному бізнесі. Підвищення якості продукції та обслуговування в закладах харчування та його постійне підтримування на високому рівні - завдання непросте і затратне. Але налагодження усіх процесів, проведення необхідних заходів в цьому напрямку окуповується і приносить підвищення прибутковості. Тому підприємствам ресторанного господарства необхідно приділяти значну увагу даному фактору, постійно та безупинно поліпшувати якість продукції та послуг.

### **Список літератури:**

1. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Безродна С. М. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.

2. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Харків : ХНАМГ, 2012. – 468 с.

3. Управління якістю у формуванні позитивного іміджу підприємства готельно-ресторанного господарства / К.І. Ладиченко // Інвестиції: практика та досвід. – 2009. – №11. – С.35-38. – Режим доступу: [http://tourlib.net/statti\\_ukr/girnyak2.htm](http://tourlib.net/statti_ukr/girnyak2.htm).

УДК 338.4

**Соколенко А. С.**

канд. екон. наук

доцент кафедри туризму і готельного господарства;

**Романенко А. М.,**

студентка факультету менеджменту,

*Харківський національний університет міського господарства*

*імені О. М. Бекетова*

## **ОСОБЛИВОСТІ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ НАССР У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

При веденні комерційної діяльності на ринку громадського харчування, основним завданням підприємств ресторанного господарства, які займаються виробництвом, реалізацією та організацією споживання продукції власного виробництва, а також наданням супутніх послуг, є задоволення попиту споживачів, що досягається шляхом встановлення високих показників якості.

Безпека харчових продуктів – це відсутність загрози шкідливого впливу харчових продуктів, продовольчої сировини та супутніх матеріалів на організм людини [1].

Так, згідно з Законом України «Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини» [1], харчові продукти повинні відповідати мінімальним параметрам безпечності та специфікаціям якості, встановленим відповідними органами державного контролю. Одним з інструментів досягнення відповідності даним параметрам є система НАССР.

Система НАССР (система аналізу небезпечних чинників та критичних точок контролю) – це науково-обґрунтована система, основною метою якої є ідентифікація небезпечних для споживачів чинників, що можуть виникнути на всьому виробничому ланцюзі, а також встановлення контролю з метою гарантування безпечності продукту для споживача.

З вересня 2019 року запровадження системи НАССР є обов'язковим для потужностей, які провадять діяльність з харчовими продуктами, у складі яких є не перероблені інгредієнти тваринного походження [2]. До вищезгаданої групи відносяться і заклади ресторанного господарства.