

3. Олійник Я.Б., Єрко І.В. Суспільно-географічне дослідження туристичної інфраструктури Волинської області: монографія. Луцьк: ПрАТ Волинська обласна друкарня, 2014. 164 с.

УДК 338.488.2:640.4-044.325(045)

*Поворознюк І.М., к.е.н., доцент кафедри технологій
та організації туризму і готельно-ресторанної справи
Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини*

ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Сучасне суспільство переживає черговий виток революції якості. Сьогодні кожна людина звикає до думки, що всі товари та послуги в апріорі безпечні, і вибір вона свій робить за додатковими показниками: смак, склад, екологічність, соціальна значущість, враження тощо. На сьогодні якість послуги – це база для міцного фундаменту будь-якого бізнесу.

Усім нам відомо, що одна і та сама послуга сприймається усіма її споживачами по-різному, внаслідок індивідуальності її характеру, інтересів, особистих якостей, знань, і навіть ситуації, де відбувається споживання послуги. Сприйняття якості може під час споживання пристосовуватися до очікувань, що сформувалися. Якщо якість, що сприймається, не сильно відхиляється від очікувань, то споживач підганяє сприйняття під свої очікування. Але якщо послуга, що сприймається повністю не відповідає очікуванням, виникає ефект контрасту: вищі очікування посилюють негативне сприйняття.

Крайній випадок – незадоволення, якщо людина вже створила для себе певний образ і вибирає з того, що йому запропонували, лише ту інформацію, яка входить до рамок цього образу. Постійна зміна сприйняття відбувається, коли споживач намагається використати чужий досвід – друзів, колег по роботі, сусідів, яким знайома послуга або окремі її елементи. В результаті зміцнюються позитивні враження, а негативні витісняються або навпаки.

Головним завданням на підприємствах індустрії гостинності повинно бути надання якісної послуги.

Основними факторами, які впливають на надання якісної послуги є:

- вдосконалення організації праці з метою звільнення висококваліфікованих співробітників від робіт, пов'язаних з технічним виконанням;
- правильна організація праці (робочого місця), оснащення їх необхідним обладнанням, технічними засобами, інструментами, які відповідають сучасним вимогам;
- організація регулярного підвищення кваліфікації виконавця тощо.

Якість обслуговування характеризується сукупністю умов, що забезпечують споживачеві найменші витрати часу та максимальні зручності при отриманні послуги.

Одним із елементів якості обслуговування в готельному та ресторанному бізнесі повинен бути сформований контроль за обслуговуванням. Контроль, це і є розробка певних вимог, співвідношення цих вимог до результатів, які вже досягнуті, а також налагодження процесу діяльності, якщо ці результати не відповідають прийнятим стандартам.

В індустрії гостинності, як і на будь-якому іншому підприємстві повинні розроблятися свої стандарти якості обслуговування та здійснюватися контроль за їх виконанням [2].

Для підприємств індустрії гостинності необхідно виділяти ряд критеріїв якості послуг:

- компетентність – виявляється у тому, що персонал готелю чи ресторану повинен володіти знаннями та навичками, що є достатнім рівнем їхнього професіоналізму для надання тих чи інших послуг;

- надійність – визначається стабільністю роботи готелю чи ресторану, а також тривалістю його існування на ринку;

- чуйність – персонал готелю/ресторану прагне по можливості задовольнити всі побажання своїх споживачів, надаючи нетипові для цього готелю/ресторану послуги;

- персонал повинен бути контактним і доступним, споживач не повинен шукати працівника відповідної служби готелю чи ресторану;

- розуміння – один із головних елементів гостинності, який заснований на розумінні всіх специфічних потреб споживачів та їх наступному задоволенні;

- комунікація – персонал має бути максимально відкритим для споживача та надавати доступ до необхідної йому інформації;

- довіра – показник якості, що виражається в тому, чи задоволений обслуговуванням споживач віддасть перевагу цьому закладу в майбутньому, пропонуючи його послуги своїм близьким, друзям, знайомим і тим самим підвищить репутацію підприємства;

- безпека – основна властивість готельної та ресторанної послуги, що відображає головну потребу будь-якого споживача – потреба в моральній та фізичній безпеці;

- ввічливість – персонал має бути ввічливим, доброзичливим, уважним;

- відчутність – споживач повинен не тільки споживати, а й сприймати дотик послуги, що надаються за рахунок оформлення приміщень закладу, а також уніформи персоналу.

Отже, у сфері готельного та ресторанного бізнесу складність формування систем якості підвищується в силу його організації та функціонування. Насамперед це об'єктивне протиріччя між індивідуалізацією послуг, їх диференціацією та необхідністю приведення до стандартів. По-друге,

споживач готельної та ресторанної послуги бере участь у контролі та оцінці її якості не одноразово, а постійно, тобто, споживач послуги бере участь у процесі надання послуги та може впливати на неї.

Список використаних джерел:

1. Поворознюк І. М. Управління якістю послуг на підприємствах індустрії гостинності під час кризи. *Економіка та суспільство*. № 42. 2022. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1656/1593> (дата звернення: 27.02.2023)

2. Поворознюк І. М. Проблеми якості обслуговування на підприємствах індустрії гостинності. *Економіка та суспільство*. № 41. 2022. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1535/1476> (дата звернення: 27.02.2023)

УДК 338.48.477

*Сидорук С.В., к.е.н., доцент кафедри
туризму та готельно-ресторанної справи,
Коханюк В.В. здобувач вищої освіти другого
(магістерського) рівня I курсу, освітньої
програми Готельно-ресторанна справа,
Луцький національний технічний університет*

ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО ЯКОСТІ ХАРЧУВАННЯ В РЕСТОРАНАХ

За останні кілька років, споживачі стали все більше уважними до того, що вони їдять. Вони хочуть їсти здорову їжу, яка містить якісні інгредієнти, а також хочуть, щоб їжа була приготована з урахуванням найвищих стандартів гігієни. У відповідь на ці потреби, ресторани розробляють інноваційні підходи до якості харчування.

Один з таких підходів - це використання місцевих інгредієнтів. Ресторани встановлюють співпрацю з місцевими фермерами та постачальниками продуктів, щоб отримувати свіжу інгредієнти безпосередньо від виробників. Інший інноваційний підхід - це використання технологій для підвищення якості харчування.

Деякі ресторани використовують інтерактивні меню, що дозволяє споживачам скласти свої страви, вибираючи інгредієнти та кількість порцій. Інші використовують спеціальні програми, що дозволяють контролювати якість їжі та спостерігати за процесом приготування страв. Крім того, деякі ресторани впроваджують власні програми з удосконалення процесу харчування, що дозволяє підвищувати якість їжі та зменшувати кількість відходів. Однак, важливо пам'ятати, що інновації в галузі харчування повинні бути підкріплені належними знаннями та навичками кухарів та інших працівників ресторану [1].

Також необхідно забезпечувати навчання та підтримку персоналу щодо впровадження нових технологій та процесів.

Отже, інноваційні підходи до якості харчування в ресторанах є важливим кроком у напрямку покращення якості та безпеки їжі, що задовольняє потреби