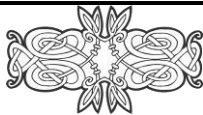


ПІДПРИЄМНИЦТВО,
ТОРГІВЛЯ ТА БІРЖОВА
ДІЯЛЬНІСТЬ



ENTREPRENEURSHIP,
TRADE AND EXCHANGE
ACTIVITIES

Мазур Володимир. Управління якістю послуг підприємств готельно-ресторанної сфери. *Економічний дискурс*. 2023. Випуск 1-2. С. 66-74.

DOI: <https://doi.org/10.36742/2410-0919-2023-1-7>

УДК 338.48

JEL Classification L15

Мазур Володимир

канд. екон. наук, доцент

доцент кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу

Західноукраїнський національний університет

м. Тернопіль, Україна

E-mail: mazur_volodymyr@ukr.net

ORCID: 0000-0002-2980-7954

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СФЕРИ

Анотація

Вступ. Розуміння та застосування ефективних методів управління якістю є ключовим фактором для задоволення клієнтів, що покращує репутацію підприємства, сприяє його конкурентоспроможності на ринку та забезпечує стабільний розвиток готельно-ресторанної галузі для обґрунтування та вдосконалення процесів управління якістю послуг цих підприємств з метою досягнення високого рівня якості обслуговування та задоволення потреб клієнтів.

Методи. У процесі дослідження використовувалися загальнонаукові та спеціальні методи, зокрема: індукція та дедукція – на етапі збору, систематизації та обробки необхідної інформації; аналіз та порівняння – у процесі відображення розвитку готельно-ресторанної галузі в світі та Україні; абстрактно-логічний – для формування теоретичних висновків; монографічний та порівняльний – для систематизації наукових підходів вчених до теоретичних аспектів розвитку готельно-ресторанного бізнесу.

Результати. Розглянуто теоретичні основи управління якістю послуг у готельно-ресторанній сфері діяльності через призму економічних аспектів даного бізнесу. Проаналізовано і досліджено значення методів, стратегій, інструментів управління якістю та факторів, які впливають на якість послуг: комунікації з клієнтами, підготовка обслуговуючого персоналу до використання продуктивних технологій та ефективних інновацій для створення механізму якісного управління процесами взаємодії. Доведено, що готельно-ресторанний бізнес є джерелом економічного зростання, так як готелі і ресторани не лише надають послуги проживання та харчування, але й сприяють потужному розвитку пов'язаних галузей: транспорт, туристичні агентства, доставка продуктів харчування, організації екскурсій та аніматорських послуг.

Перспективи. Обґрунтовані результати дослідження, пропозиції можуть бути використані для ефективного розвитку готельно-ресторанного бізнесу та застосування механізму управління якістю процесів через використання інструментів та їх впливу на покращення якості наданих послуг. На перспективу доцільно

здійснювати цифровізацію управління якістю послуг підприємств готельно-ресторанної сфери.

Ключові слова: *управління, якість, послуги, готельно-ресторанна сфера, потреби, конкурентні переваги, інновації.*

Вступ.

Управління якістю послуг є одним із ключових аспектів успішної діяльності підприємств готельно-ресторанної сфери, має велике значення для економіки, туризму, підвищення конкурентоспроможності підприємства та задоволення потреб споживачів, а також робить вагомий внесок у науку, сприяючи розширенню теоретичних знань та розвитку нових підходів.

Розуміння та застосування ефективних методів управління якістю є ключовим фактором для задоволення клієнтів, що покращує репутацію підприємства, сприяє його конкурентоспроможності на ринку та забезпечує стабільний розвиток готельно-ресторанної галузі.

Вивчення системи управління якістю послуг підприємств готельно-ресторанної сфери є актуальним і важливим для практичних застосувань, наукових досліджень та подальшого розвитку цієї галузі.

Аналіз останніх досліджень та публікацій.

Вивчення змісту понять якості та її управління було предметом досліджень як іноземних, так і вітчизняних вчених. Серед іноземних вчених можна виділити ряд концептуальних розробок, зокрема Едварда Демінга, Філіпа Кросбі, Джеральда Уокера, Міхаеля Мескона, Майкла Альберта та Філіпа Хедоури, Філіпа Котлера, Фредеріка Тейлора та інших. Вони запропонували в теоретичному плані різні моделі управління якістю, які в подальшому знайшли широке практичне застосування та отримали подальший розвиток.

Серед вітчизняних вчених, які досліджували питання щодо управління якістю на підприємствах готельно-ресторанної сфери, можна відзначити таких науковців: Михайла Бойка, Геннадія Бондаренка, Олександра Момота, Віктора Топольника, Ігоря Сидоренка, Тетяну Сокол, Михайла Шаповалова та інших. Вони зосередились на загальнотеоретичних, методологічних та практичних аспектах управління якістю готельно-ресторанної індустрії.

Мета.

Метою статті є аналіз та вдосконалення процесів управління якістю послуг підприємств готельно-ресторанної сфери з метою досягнення високої якості обслуговування та задоволення потреб клієнтів. Для досягнення мети було поставлено наступні завдання: провести оцінку теоретичних та практичних тенденцій управління якістю послуг у готельно-ресторанній сфері; запропонувати шляхи поліпшення якості послуг у готельно-ресторанній сфері.

Методологія дослідження.

У процесі дослідження використовувалися загальнонаукові та спеціальні методи, зокрема: індукція та дедукція – на етапі збору, систематизації та обробки необхідної інформації; аналіз та порівняння – у процесі відображення розвитку готельно-ресторанної галузі в світі та Україні; абстрактно-логічний – для формування теоретичних висновків; монографічний та порівняльний – для систематизації наукових підходів вчених до теоретичних аспектів розвитку готельно-ресторанного бізнесу.

Результати.

Готельно-ресторанний бізнес сприяє розвитку туризму, гостинності та створенню робочих місць. Аналізуючи економічні аспекти цієї галузі, можна зрозуміти її значення і вплив на суспільство.

Перш за все, готельно-ресторанний бізнес є важливим джерелом економічного зростання.

Другий аспект – це притік туристів із різних країн, які відвідують готелі та ресторани. Це стимулює зростання валютних надходжень, розвиток міжнародної торгівлі та зміцнення економічних

зв'язків.

Готельно-ресторанний бізнес має значний вплив на економіку та суспільство, забезпечуючи розвиток малих підприємств, стимулюючи туризм і сприяючи розвитку місцевих громад та інфраструктури. Розуміння економічних аспектів діяльності цієї галузі є важливим для ефективного управління та досягнення успіху в готельно-ресторанному бізнесі [1, с. 79-82].

Розуміння та впровадження економічних аспектів може допомогти підприємствам готельно-ресторанного бізнесу забезпечити стабільність, розвиток та конкурентоспроможність на ринку.

Крім економічних аспектів, важливими факторами успіху готельно-ресторанного бізнесу є також соціальні та екологічні аспекти.

Стеження за екологічною стійкістю, впровадження енергоефективних та екологічно чистих рішень допомагають зменшити вплив готельно-ресторанного бізнесу на довкілля та сприяють сталому розвитку [2].

Готельно-ресторанна галузь є потужним стимулятором споживчого попиту. Послуги, надані готелями та ресторанами, вимагають закупівлі продуктів харчування, напоїв, професійного обладнання та послуг від постачальників. Це впливає на розвиток ланцюга постачання і стимулює різні галузі економіки.

Значення готельно-ресторанного бізнесу в економіці також проявляється у привабливості інвестицій. Інвестиції в готельно-ресторанну галузь сприяють створенню нових робочих місць, модернізації технологій та підвищенню рівня обслуговування.

З метою забезпечення стабільного економічного зростання галузі, важливо звернути увагу на декілька ключових аспектів.

По-перше, варто акцентувати увагу на підвищенні якості послуг. Висока якість обслуговування є одним з основних факторів, що впливають на конкурентоспроможність готелів та ресторанів.

По-друге, розвиток маркетингових стратегій є ключовим елементом успіху готельно-ресторанного бізнесу. Маркетингові дослідження, аналіз конкурентів та ефективне використання соціальних медіа можуть допомогти впровадити стратегії привертання та утримання гостей.

По-третє, ефективне фінансове управління є важливим чинником успіху в готельно-ресторанній галузі. Аналізування фінансових показників, контроль над витратами та оптимізація фінансових процесів дозволяють забезпечити стабільність та прибутковість підприємства. Крім того, необхідно враховувати економічну стійкість та сталість готельно-ресторанного бізнесу.

Тому, готельні та ресторани підприємства повинні бути готові до адаптації та приймати стратегічні рішення, щоб впоратися з економічними коливаннями та змінами у вимогах споживачів [3, с. 153-159].

Економічні аспекти готельно-ресторанного бізнесу не обмежуються лише прибутком та доходами, а становлять комплексний підхід, що охоплює якість послуг, маркетинг, фінансове управління, використання технологій, соціальну відповідальність та розвиток людського потенціалу [4].

Можливість розвитку інновацій: організаційно-правовий механізм стимулює розвиток інновацій в готельно-ресторанній галузі. Підприємства можуть впроваджувати нові технології, покращувати якість обслуговування, розробляти нові маркетингові стратегії та інноваційні підходи до управління [5, с. 143-145].

Впровадження інструментів управління якістю послуг допомагає створити систему, в якій якість стає не просто метою, а філософією організації, що сприяє задоволенню потреб гостей і створенню конкурентної переваги. Існують ефективні засоби управління якістю, які можна використовувати для покращення якості послуг у готельно-ресторанному бізнесі.

Визначення стандартів якості: підприємство має розробити чіткі стандарти та вимоги щодо якості послуг, які повинні бути відповідним чином документовані та розповсюджені серед всього персоналу.

Система контролю якості: ефективна система контролю встановлених стандартів, щоб ідентифікувати можливі неузгодженості або недоліки, встановити чіткі процедури щодо прийому та обробки замовлень, контролю якості продукції та послуг, та забезпечити постійне вдосконалення процесів.

Залучення персоналу: персонал грає важливу роль у забезпеченні якості послуг, тому, як наслідок, якісне обслуговування залежить від кваліфікації та мотивації персоналу.

Задоволення потреб гостей: підприємство повинно активно займатися збором фідбеку від відвідувачів та враховувати їхні вимоги та пропозиції.

Постійне вдосконалення: важливо мати систему для постійного вдосконалення якості. Це неперервний пошук шляхів покращення процесів, виявлення проблем, залучення всього персоналу до процесу вдосконалення та забезпечення сталого росту якості.

Балансовий показник: це керівний інструмент, який дозволяє виміряти та контролювати рівень досягнення стратегічних цілей організації.

Технології спостереження та збору даних: використання сучасних технологій, таких як системи моніторингу, гостьові опитування, аналітика даних тощо, може значно полегшити процес збору та аналізу інформації про якість послуг.

Система нагород та визнання: встановлення системи нагород та визнання за досягнення в галузі якості послуг може стимулювати персонал до покращення та виявлення ініціатив у цьому напрямі тощо [6; 7].

Всі ці аспекти сприяють покращенню якості послуг у готельно-ресторанній галузі та дозволяють підприємствам досягати високих стандартів обслуговування, впроваджувати нові ідеї та забезпечувати задоволення гостей.

Поміж інструментів управління якістю, які можна використовувати для покращення якості послуг у готельно-ресторанному бізнесі, можна виділити наступні:

1. PDCA-цикл: цей цикл (Plan-Do-Check-Act) включає планування, впровадження, перевірку та коригування дій для досягнення покращення якості. Він є універсальним інструментом управління якістю, що дозволяє систематично впроваджувати зміни та забезпечувати постійне вдосконалення [8, с. 130].

2. 5S-підхід: цей підхід базується на п'яти принципах: сортування (Sort), систематизація (Set in Order), сяйво (Shine), стандартизація (Standardize) та самодисципліна (Sustain). Він допомагає створити організоване та ефективно робоче середовище, зменшити втрати часу та покращити якість виконання процесів.

3. Lean-підхід: цей підхід спрямований на виявлення та усунення будь-яких зайвих або неефективних елементів у процесах. Він підкреслює значення мінімізації витрат, оптимізації ресурсів та покращення продуктивності, що впливає на покращення якості послуг [9, с. 147-152].

4. SWOT-аналіз: цей аналіз визначає сильні сторони (Strengths), слабкі сторони (Weaknesses), можливості (Opportunities) та загрози (Threats) підприємства. Він допомагає виявити ключові аспекти, що впливають на якість послуг та розробити стратегії для їх покращення.

5. DMAIC-цикл: цей цикл (Define-Measure-Analyze-Improve-Control) є одним з ключових елементів Six Sigma – методології управління якістю. Він включає етапи визначення проблеми, вимірювання параметрів, аналізу даних, впровадження змін та контролю для досягнення високої якості послуг.

Ці інструменти можуть бути використані окремо або поєднані для досягнення покращення якості послуг у готельно-ресторанному бізнесі. Вибір конкретних інструментів залежить від потреб та особливостей кожного підприємства [10, с. 110-116].

Впровадження інструментів управління якістю сприяє зміцненню конкурентних переваг, підвищенню довіри гостей, залученню нових відвідувачів та збереженню існуючих. Крім того, це допомагає підприємствам ефективно управляти своїми ресурсами, знижувати витрати та мінімізувати ризики.

Аналіз практичного досвіду управління якістю послуг у готельно-ресторанному комплексі «Fresh House» виявив кілька ключових аспектів, що сприяють покращенню якості обслуговування.

Один з основних аспектів аналізу стосується організаційної структури комплексу, яка грає важливу роль у забезпеченні ефективного контролю якості послуг.

Управління комплексом здійснюється за допомогою ієрархічної системи, де кожен підрозділ відповідає за свою функціональну область. Ця організаційна структура дозволяє забезпечити чітке розподілення відповідальностей і ролей між різними членами команди. Це допомагає уникнути неузгодженостей та конфліктів, а також забезпечує високий рівень виконання роботи.

Така чітка організаційна структура сприяє впровадженню систематичного підходу до контролю якості, визначенню відповідальних осіб і покращенню комунікації в комплексі. Результатом є забезпечення високої якості послуг, задоволеність гостей та позитивна репутація «Fresh House» на ринку готельно-ресторанного бізнесу.

Важливим елементом системи контролю якості є система неперервного вдосконалення, що включає кілька ключових елементів, які спрямовані на постійне покращення якості послуг:

1. Виявлення проблем та недоліків: Комплекс «Fresh House» активно стежить за фідбеком гостей, співробітників та інших зацікавлених сторін.

2. Планування вдосконалення: на основі виявлених проблем та недоліків, команда управління «Fresh House» розробляє план дій для вдосконалення процесів та послуг. Важливо визначити пріоритети та ефективно розподілити ресурси для досягнення максимальних результатів.

3. Впровадження змін: після розробки плану вдосконалення, команда «Fresh House» розпочинає впровадження необхідних змін.

4. Моніторинг та оцінка результатів: після впровадження змін, важливо здійснювати моніторинг та оцінку їх ефективності.

5. Постійне вдосконалення: система неперервного вдосконалення неможлива без постійного циклу зворотного зв'язку та удосконалення. За результатами моніторингу та оцінки, команда «Fresh House» визначає подальші кроки для покращення ініціатив з метою постійного підвищення якості послуг.

Таким чином, система неперервного вдосконалення в готельно-ресторанному комплексі «Fresh House» забезпечує систематичний підхід до виявлення проблем, планування вдосконалення, впровадження змін та оцінки їх ефективності.

У «Fresh House» робиться великий акцент на навчанні та розвитку персоналу, з метою підвищення їхніх знань і навичок у виконанні обов'язків на високому рівні. Тренінги можуть проводитись як за участю власних експертів та керівників комплексу, так і з залученням зовнішніх тренерів.

Крім того, у «Fresh House» можуть використовуватись онлайн-платформи та вебінари для забезпечення навчання персоналу. Це може включати доступ до навчальних матеріалів, відеоуроків та інтерактивних курсів, які співробітники можуть проходити у зручний для них час і місці. Такий підхід дозволяє забезпечити неперервне навчання та покращення навичок персоналу.

З погляду заохочення та визнання внеску персоналу, «Fresh House» може використовувати різні методи.

«Fresh House» робить значний акцент на залученні зворотного зв'язку від відвідувачів та активно використовує комплексну систему збору та аналізу відгуків бувальців, яка дозволяє отримувати цінну інформацію про їхні враження та думки щодо обслуговування.

Одним з основних каналів збору зворотного зв'язку є система задоволеності, яка включає анкети, коментарі та відгуки гостей комплексу. Після завершення перебування у комплексі, гості можуть отримати запитник, де їм пропонується висловити свою думку про різні аспекти обслуговування, такі як якість їжі, швидкість обслуговування, комфортність номерів та інше. Після аналізу результатів збору відгуків розробляються конкретні дії для покращення якості послуг.

Отримані відгуки та коментарі гостей ретельно аналізуються командою «Fresh House». Кожен відгук розглядається і використовується для поліпшення якості послуг. Якщо виявляються недоліки або пропозиції щодо поліпшення, вони негайно аналізуються та передаються відповідним відділам для подальшого впровадження необхідних змін та покращень.

Система контролю якості в готельно-ресторанному комплексі «Fresh House» є одним із важливих елементів, спрямованих на забезпечення високого рівня якості послуг. Комплекс використовує різноманітні інструменти та методи контролю, щоб переконатися, що кожна послуга надається згідно з встановленими стандартами.

Першим етапом системи контролю якості є встановлення чітких стандартів якості для кожного аспекту обслуговування. Також встановлюються стандарти щодо швидкості обслуговування, ввічливості персоналу та забезпечення комфортного середовища для гостей.

В комплексі «Fresh House» визначаються стандарти щодо якості інтерактивного спілкування з гостями. Співробітники повинні бути доброзичливими, уважними та завжди готовими допомогти гостям з будь-якими запитаннями або потребами.

Другим етапом є ретельний контроль виконання стандартів якості. Комплекс використовує різні методи контролю, включаючи внутрішні аудити та огляди процесів, а також моніторинг відгуків гостей комплексу.

Третій етап полягає у постійному поліпшенні якості послуг. Комплекс активно залучає своїх співробітників до процесу ідентифікації можливих покращень та впровадження ініціатив. Комплекс активно вивчає тренди та інновації у галузі готельно-ресторанного бізнесу, щоб застосовувати передові практики та стежити за світовими стандартами.

Аналіз практичного досвіду управління якістю послуг в готельно-ресторанному комплексі «Fresh House» показує, що комплекс вкладає великі зусилля в покращення якості своїх послуг. Відповідно до системного підходу, в комплексі використовуються різні етапи та інструменти, спрямовані на досягнення високих стандартів обслуговування [11].

Один з основних аспектів впровадження стратегій покращення якості обслуговування полягає у розумінні потреб та очікувань гостей. Це може бути досягнуто шляхом активного взаємодії з клієнтами, збору та аналізу їхнього фідбеку, проведення досліджень ринку та спостережень за трендами. Глибоке розуміння потреб гостей дозволяє розробити та впровадити інноваційні рішення, спрямовані на задоволення їхніх очікувань [12, с. 693].

Не менш важливим є використання технологій для покращення якості обслуговування. В сучасному цифровому світі існує безліч інструментів та програм, які допомагають автоматизувати та оптимізувати процеси обслуговування.

Розглядаючи готельну сферу, можна виділити такі стратегії для поліпшення якості обслуговування:

1. Створення персоналізованого досвіду: готелі можуть зосередитися на створенні індивідуального та персоналізованого досвіду для кожного гостя.

2. Проактивна комунікація: готелі можуть забезпечити ефективну комунікацію з гостями на протязі усього перебування. Проактивна комунікація допомагає вирішувати проблеми та задовольняти потреби гостей ще до того, як вони стають проблемами.

3. Навчання та розвиток персоналу: готелі повинні інвестувати в навчання та розвиток свого персоналу, щоб забезпечити високу якість обслуговування.

4. Система зворотного зв'язку: важливо мати механізм для збору зворотного зв'язку від гостей та реагувати на нього.

5. Технологічні інновації: впровадження передових технологій може сприяти покращенню якості обслуговування.

Впровадження цих стратегій та методів покращення якості обслуговування в готельній сфері може значно підвищити задоволення гостей, забезпечити їх лояльність, позитивну репутацію та стійкий розвиток бізнесу.

Висновки і перспективи.

Управління якістю послуг у готельно-ресторанній сфері є критичним аспектом для забезпечення успіху підприємств, має велике значення для досягнення високої клієнтської задоволеності, підвищення конкурентоспроможності та забезпечення стабільного економічного зростання готельно-ресторанних підприємств.

Постійна зміна вимог та очікувань клієнтів, посилення конкуренції та швидкий розвиток технологій створюють необхідність в ефективному управлінні якістю послуг у готельно-ресторанній сфері. Підприємства повинні бути готові адаптуватися до змін, вдосконалювати свої процеси та пропонувати інноваційні рішення, щоб забезпечити задоволення клієнтів та зайняти сильну позицію на ринку.

Впровадження інноваційних технологій та практик є важливим кроком для підприємства у досягненні високої якості обслуговування та підвищенні ефективності. З ретельним плануванням, правильним підходом до впровадження, навчанням персоналу та постійним аналізом результатів, підприємство зможе досягти успіху та забезпечити стабільний розвиток у сучасному бізнес-середовищі. На перспективу доцільно здійснювати цифровізацію управління якістю послуг підприємств готельно-ресторанної сфери, що сприятиме розвитку громад та задоволенню потреб туристів у комфортабельному та якісному обслуговуванні.

Список використаних джерел

1. Зікеєва С. Туристична галузь України в період євроінтеграції: соціально-економічний аспект. *Економіка і менеджмент культури*. 2013. №1. С. 79–82.
2. Мінч І. М. Соціальні чинники і функції інфраструктури туризму: соціологічний аналіз: автореф. дис. ... канд. соц. наук : 22.00.04 / Інститут соціології НАН України. Київ, 2002. 16 с.
3. Фатхутдінов Р. А. Стратегічна конкурентоспроможність: підручник. М.: ЗАО, Видавництво «Економіка», 2005. С. 153-159.
4. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг. Навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2012. 384 с.
5. Павленчик Н. Ф. Управлінські аспекти готельно-ресторанного бізнесу. Проблеми та перспективи розвитку економіки України в умовах глобалізації: Всеукр. наук.-практ. Інтернет-конф. : матеріали / Львів. 2017. С. 143-145.
6. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT) : ДСТУ ISO 9001:2015. [Чинний з 1.01.2016 р.]. К.: ДП НДІ «Система», 2015.
7. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2015, IDT) : ДСТУ ISO 9000:2015. [Чинний з 1.01.2016 р.]. К.: ДП НДІ «Система», 2015.
8. Сидоренко Вікторія. Професійний розвиток фахівців в умовах формальної, неформальної та інформальної освіти: ключові компетентності і ресурси : електронний курс. Київ: ДУ «НМЦ «Агроосвіта», 2019. 130 с.
9. Колос І. В. Типологія методів ощадливого виробництва. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. 2017. №3 (8). С. 147–152.
10. Олійник А. С., Тургеля Ю. С., Соколовська Ю. Є. Виробничо-маркетингові стратегії антикризового управління. *Інвестиції: практика та досвід*. 2020. №19–20. С. 110–116.
11. Кафе Fresh House, Теофіполь – відуки про ресторан. URL: <https://ru.restaurantguru.com/Fresh-Haus-Theopil> (дата звернення: 10.04.2023).
12. Ковальчук І. Є. Інноваційні технології в туристичному бізнесі. Проблеми формування та розвитку інноваційної інфраструктури: виклики постіндустріальної економіки: V міжнар. наук.практ. конф., 2019 р. : матеріали / Львів, 2019. С. 692-693. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/kovalchuk4.htm (дата звернення: 10.04.2023).

Статтю отримано: 12.04.2023 / Рецензування 06.06.2023 / Прийнято до друку: 30.06.2023

Volodymyr Mazur

Ph.D. (in Economics), Associate Professor
Department of International Tourism and Hotel Business
West Ukrainian National University
Ternopil, Ukraine
E-mail: mazur_volodymyr@ukr.net
ORCID: 0000-0002-2980-7954

QUALITY MANAGEMENT OF SERVICES OF HOTEL AND RESTAURANT ENTERPRISES

Abstract

Introduction. Understanding and applying effective quality management methods is a key factor for customer satisfaction, ensuring their repeated involvement, and also improves the company's reputation, contributes to its competitiveness in the market and ensures the stable development of the hotel and restaurant industry to justify and improve the quality management processes of these enterprises in order to achieving a high level of service quality and satisfying customer needs.

Methods. During the research process, various general scientific and specialized methods were employed, including induction and deduction – during the collection, systematization, and processing of necessary information; analysis and comparison – in reflecting the development of the hotel and restaurant industry worldwide and in Ukraine; abstract-logical – for formulating theoretical conclusions; monographic and comparative – for systematizing the scientific approaches of scholars to the theoretical aspects of the hotel and restaurant business development.

Results. Theoretical foundations of service quality management in the hotel and restaurant industry were examined through the prism of its economic aspects. The significance of methods, strategies, and tools for quality management, as well as factors influencing service quality, was analyzed and investigated. These factors include customer communication, preparing service staff to utilize productive technologies and effective innovations to create a mechanism for managing interaction processes. It was demonstrated that the hotel and restaurant business serves as a source of economic growth, as hotels and restaurants not only provide accommodation and dining services but also contribute to the robust development of related industries such as transportation, tourism agencies, food delivery, tour organizing, and entertainment services.

Discussion. Properly determined pricing policies allow attracting new customers and maximizing profits and proposed recommendations can be utilized for the effective development of the hotel and restaurant business and the implementation of a quality management mechanism through the application of various tools and their impact on enhancing the quality of services provided. In the future, it is advisable to digitize the management of the quality of services of enterprises in the hotel and restaurant sphere.

Keywords: management, quality, services, hotel and restaurant industry, needs, competitive advantages, innovations.

References

1. Zikeieva, S. (2013). Turystychna haluz Ukrainy v period yevrointehratsii: sotsialno-ekonomichnyi aspect [Tourism industry of Ukraine in the period of European integration: socio-economic aspect]. *Ekonomika i menedzhment kultury* [Economy and Management of Culture], 1, 79–82.
2. Minich, I.M. (2002). *Sotsialni chynnyky i funktsii infrastruktury turyzmu: sotsiolohichniy analiz*. Unpublished doctoral dissertation. Institute of Sociology of the National Academy of Sciences of Ukraine. Kyiv.
3. Fatkhutdinov, R.A. (2005). *Stratehichna konkurentospromozhnist* [Strategic competitiveness]. Moscow: ZAT, Vydavnytstvo «Ekonomika».
4. Morhulets, O.B. (2012). *Menedzhment u sferi posluh* [Management in the field of services]. Kyiv: Tsentr uchbovoi literatury.
5. Pavlenchuk, N.F. (2017). Upravlinski aspekty hotelno-restorannoho biznesu [Management aspects of hotel and restaurant business]. *Problemy ta perspektyvy rozvytku ekonomiky Ukrainyv umovakh hlobalizatsii : Vseukr. nauk.-prakt. Internet-konf.* Lviv, 143-145.
6. Systemy upravlinnia yakistiu. Vymohy (ISO 9001:2015, IDT). (2015). *DSTU ISO 9001:2015*. [Chynnyi z 1.01.2016 r.]. Kyiv : DP NDI «Systema».
7. Systemy upravlinnia yakistiu. Osnovni polozhennia ta slovnyk terminiv (ISO 9000:2015, IDT). (2015). *DSTU ISO 9000:2015*. [Chynnyi z 1.01.2016 r.]. Kyiv : DP NDI «Systema».
8. Sydorenko, V. (2019). Profesiinyi rozvytok fakhivtsiv v umovakh formalnoi, neformalnoi ta informalnoi

osvity: ključovi kompetentnosti i resursy : elektronnyi kurs [Professional development of specialists in the conditions of formal, informal and informal education: key competencies and resources: electronic course]. Kyiv: DU «NMTs «Ahroosvita».

9. Kolos, I.V. (2017). Typolohiia metodiv oshchadlyvoho vyrobnytstva [Typology of lean production methods]. *Skhidna Yevropa: ekonomika, biznes ta upravlinnia* [Eastern Europe: Economy, Business and Management], 3 (8), 147–152.

10. Oliinyk, A.S., Turhelia, Yu. S., & Sokolovska, Yu.Ye. (2020). Vyrobnycho-marketynhovi stratehii antykrizovoho upravlinnia [Production and marketing strategies of anti-crisis management]. *Investytsii: praktyka ta dosvid* [Investments: Practice and Experience], 19–20, 110–116.

11. Kafe Fresh House, Teofipol – vidhuky pro restoran. Retrieved from <https://ru.restaurantguru.com/Fresh-Haus-Teofipol>.

12. Kovalchuk, I. Ye. (2019). Innovatsiini tekhnolohii v turystychnomu biznesi [Innovative technologies in the tourism business]. *Problemy formuvannia ta rozvytku innovatsiinoi inforastryktury: vyklyky postindustrialnoi ekonomiky: V Mizhnar. nauk. prakt. konf.* Lviv, 692-693. Retrieved from https://tourlib.net/statti_ukr/kovalchuk4.htm.

Received: 04.12.2023 / Review 06.06.2023 / Accepted 06.30.2023

