МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ
НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУMETHODS OF ASSESSING THE QUALITY OF SERVICE
AT RESTAURANT BUSINESS ENTERPRISES

УДК 338.488:640.43:64018

<https://doi.org/10.32843/bses.55-12>**Бедрадіна Г.К.**к.е.н., доцент кафедри
туристичного
та готельно-ресторанного бізнесу
Одеський національний
економічний університет
Кузьмічова К.А.
студентка
Одеський національний
економічний університет**Bedradina Ganna**

Odessa National Economics University

Kuzmichova Kateryna

Odessa National Economics University

В умовах зростаючої конкуренції на ринку готельно-ресторанних послуг необхідним стає впровадження новітніх методів оцінювання якості обслуговування споживачів. У сучасних економічних умовах управління якістю сервісу перетворилося на основний фактор підвищення конкурентоспроможності підприємств ресторанного бізнесу України. Для задоволення потреб сучасних споживачів у якісних послугах є необхідність постійного вдосконалення методів забезпечення, оцінки та управління якістю, що актуалізує напрями подальших наукових досліджень. Основна проблема, яка постає майже перед усіма аналітиками менеджменту якості послуг, полягає у виборі відповідної методики, за допомогою якої можна здійснювати певні кількісні вимірювання. Формування механізму оцінки якості обслуговування дає змогу керівництву підприємств удосконалювати інструменти управління якістю послуг, суттєво зменшувати трудомісткість розрахунків і дозволить здійснити обґрунтований і цілеспрямований вибір комплексу заходів щодо підвищення якості послуг ресторанів в умовах конкуренції.

Ключові слова: конкурентоспроможність, готельно-ресторанні послуги, якість обслуговування, методи оцінювання, механізм оцінки.

В условиях растущей конкуренции на рынке гостинично-ресторанных услуг необходи-

мым становится внедрение современных методов оценки качества обслуживания потребителей. В современных экономических условиях управление качеством сервиса превратилось в основной фактор повышения конкурентоспособности предприятий ресторанного бизнеса Украины. Для удовлетворения потребностей современных потребителей в качественных услугах существует необходимость постоянного совершенствования методов обеспечения, оценки и управления качеством, что актуализирует дальнейших научных исследований. Основная проблема, которая возникает почти перед всеми аналитиками менеджмента качества услуг, заключается в выборе соответствующей методики, с помощью которой можно осуществлять определенные количественные измерения. Формирование механизма оценки качества обслуживания позволяет руководству предприятий совершенствовать инструменты управления качеством услуг, существенно уменьшит трудоемкость расчетов и позволит осуществить обоснованный и целенаправленный выбор комплекса мероприятий по повышению качества услуг ресторанов в условиях конкуренции.

Ключевые слова: конкурентоспособность, гостинично-ресторанные услуги, качество обслуживания, методы оценки, механизм оценки.

In the conditions of growing competition in the market of hotel and restaurant services it is necessary to introduce the latest methods of assessing the quality of customer service. In modern economic conditions, service quality management has become a major factor in increasing the competitiveness of restaurant business in Ukraine. To meet the needs of modern consumers in quality services, there is a need for continuous improvement of methods of quality assurance, evaluation and management, which actualizes the areas of further research. The formation of a mechanism for assessing the quality of service allows management to improve quality management tools, significantly reduce the complexity of calculations and will make a reasonable and targeted choice of a set of measures to improve the quality of restaurant services in a competitive environment. Taking into account the peculiarities of assessing latent indicators of service quality, the authors propose to use the method of taxonomic analysis, which has a number of significant advantages over other methods of multidimensional analysis. According to the results of the analysis, it is concluded that the method of integrated taxonomy allows to compare the quality of service in the restaurant business, operating in the same market segment. In this case, it is decided that the quality of service has a higher level of quality, if the degree of approximation of its quality model to the reference model is more important than the taxonomic index. The experience of experimental verification of the proposed approach to assessing the levels of service quality shows that the considered method is able to supplement the modern tools for measuring the quality of services of restaurant business operators. This technique can serve as a basis for further improvement of the quality of service of enterprises in the hotel and restaurant business in a competitive market and management decisions. It is recommended that restaurateurs direct quality management to the constant adaptation and improvement of modern technologies for evaluating and improving the quality of services.

Key words: competitiveness, hotel and restaurant services, quality of service, evaluation methods, evaluation mechanism, latent indicators.

Постановка проблеми Якість обслуговування – невід’ємний складник ефективності роботи закладу ресторанного господарства. «Обслуговування на вищому рівні» стало дуже актуальним і важливим елементом ефективного функціонування закладів ресторанного господарства.

Прагнення України інтегруватися до європейських і світових економічних структур вимагає засвоєння нових правил, що диктує ринкова економіка. У таких умовах виживають ті підприємства, які мають високу якість продукції, прийнятні ціни і найвищі орієнтири стосовно обслуговування споживачів. Підприємства, які головні зусилля спря-

мовують на досягнення все більш високої якості послуг за відносного зменшення своїх витрат, забезпечують собі не тільки стабільне ринкове становище, а й високу рентабельність господарської діяльності.

Аналіз систем оцінювання та управління якістю обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу демонструє їхню невідповідність сучасним ринковим відносинам. Тому потребують удосконалення науково-методичні підходи до процесу оцінювання і, відповідно, підвищення якості обслуговування в закладах харчування. Одним із способів вирішення поставленого завдання є вико-

ристання методу об'єднаної таксономії, який дає змогу більш точно і достовірно оцінювати якість обслуговування та якість послуг на підприємствах загалом. Актуальність вищезазначених проблем, їхня практична значущість та важливість вирішення у найближчій перспективі визначили мету дослідження.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Проблема якості товарів та послуг перебувала у полі зору видатних зарубіжних мислителів, науковців і професійних менеджерів: Л. Баумгартена, К. Гренрооса, Є. Демінга, Д. Джурана, К. Ісікави, Ф. Котлера, Ф. Кросбі, В. Мюлера, М. Рибова, С. Скобікіна, Г. Тагуті, А. Фейгенбаума, В. Шухарта та ін. Особливості управління якістю у сфері ресторанного бізнесу аналізували і досліджують нині такі українські вчені-економісти, як: О. Афанасєва, О. Белоусова, В. Кифяк, О. Корнієнко, Н. Кудла, М. Мальська, С. Мельниченко, С. Нездоймінов, В. Охота, Н. Пятницька, О. Решетняк, Т. Томаля, О. Шикіна, Л. Яцун та ін.

Проте, віддаючи належне науковій значущості праць зазначених науковців, можна констатувати, що певне коло питань концептуального, методологічного та методичного характеру, пов'язане з проблемою управління якістю послуг у ресторанному бізнесі, є не досить розробленим. Особливо це стосується методичних засад та практичних рекомендацій з оцінювання якості послуг, визначення методів оцінювання якості послуг на підприємствах ресторанної сфери. Відсутній комплексний підхід до оцінювання рівня якості послуг підприємств ресторанного бізнесу.

Виклад основного матеріалу дослідження.

Для нашого дослідження варто звернути увагу на модель поліпшення якості Джозефа М. Джурана. У своїй класичній праці «Революція в управлінні підприємством» він представляє комплексну теорію управління якістю. У її основу покладено пропонувану систему щодо революційного покращення. Учений визначає революцію як «зміну, динамічний і рішучий перехід на новий, більш високий рівень продуктивності». Він виступає проти контролю, який означає «слідувати курсом, строго дотриму-

ватися стандартів, перешкоджати змінам». Проте не всякий контроль варто вважати негативним, не всі революції корисні. Революція і контроль розглядаються як продовження одне одного. Науковець наголошує на розумінні менеджерами установок, структури і методології, необхідних як для проведення революції, так і для впровадження контролю, і їх відмінностей одне від одного. Модель Джозефа М. Джурана охоплює безліч аспектів. Він вивчав широке коло питань планування та організації, адміністративної відповідальності за якість і значення установки на досконалість. Крім того, був переконаний, що якість є підсумком не випадковості, а планування. Процес поліпшення якості найкраще представлений у його концепції «тріада якості», заснований на трьох фінансових процесах, таких як: фінансове планування, фінансовий контроль і фінансове покращення. Є кілька інтерпретацій тріади, і нижче ми наведемо одну з них.

Планування якості: визначте, хто ваші клієнти; виявіть потреби клієнтів; переведіть їхні потреби на мову закладу.

Контроль якості: оптимізуйте характеристики продукту з тим, щоб задовольнити свої потреби і потреби клієнтів; розробіть досконалий процес виробництва продукту.

Поліпшення якості: оптимізуйте процес; переконайтеся, що процес створює продукт, відповідний заданим вимогам; переведіть процес у конкретні дії [1].

Отже, принцип «тріад якості» був розроблений Джозефом М. Джураном, який першим обґрунтував перехід від контролю якості до управління якістю: «управління якістю здійснюється за допомогою таких трьох процесів, як: планування, контроль, поліпшення». На основі принципів теорії «тріад якості» нами пропонується розглядати якість послуг ресторану як тріаду складників, що включає якість пропонованих страв, якість процесів обслуговування та якість менеджменту на підприємстві (див. рис. 1).

Отже, сукупність складників щодо оцінювання та підвищення якості послуг вельми різноманітна, тому може бути класифікована за багатьма різ-

Рис. 1. Модель складників якості послуг підприємства ресторанного бізнесу на основі концепції «тріади якості» Джозефа М. Джурана

Джерело: розроблено автором на основі [11; 12]

ними ознаками. Традиційно такого роду класифікація передбачає поділ комплексу показників якості на групи відповідно до таких основних критеріїв, як: рівень агрегованості оцінюваних корисних властивостей послуг, характер розмірності показників якості, відповідність пропонованих страв стандартам, специфіка обслуговування споживачів закладу [2].

Як уже зазначалося, і вітчизняні, і зарубіжні фахівці додержуються приблизно однакової думки щодо сутності цієї процедури. Оцінювання рівня якості послуг – це сукупність операцій, яка складається з вибору показників якості оцінювальної послуги, визначення методів оцінювання, вимірювання значень вибраних показників, порівняння їх із базовими та прийняття відповідних управлінських рішень [3–5].

Схематично послідовність процедури оцінювання якості надання послуг показано на рис. 2.

Як впливає з наведених визначення і схеми, оцінювання якості послуг розпочинається з вибору показників, за якими повинен відбуватися цей процес. З цього приводу є відповідні рекомендації, які містяться як у чинних нормативних документах, так і у спеціальній науковій літературі. Наприклад, Державний стандарт України ДСТУ ISO 9004-2-96 «Управління та елементи системи якості. – Частина 2. Настанови щодо послуг» [7].

Варто також зазначити, що повної, систематизованої класифікації методів оцінювання якості послуг у ресторанному бізнесі дотепер не розроблено. Окремі автори під час характеристики видів і методів оцінювання якості послуг у закладах харчування обмежуються однією чи декількома ознаками, які, на їхню думку, ураховують специфіку цієї сфери діяльності.

Науковці Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко і М.В. Босовська поділяють методи оцінювання якості послуг за способом отримання інформації

на вимірювальний, реєстраційний, органолептичний та розрахунковий [3].

Комплексний метод оцінювання знайшов широке застосування у сучасній практиці і використовується більшістю підприємств сфери гостинності.

Він полягає у проведенні певних процедур, підсумком яких є узагальнене оціночне судження. Процес комплексного оцінювання включає насамперед відбір тих показників, на основі яких передбачається судити про рівень якості послуг загалом. Потім кожен із відібраних показників оцінюється кількісно тим чи іншим способом, і результати диференційних оцінок наводяться у вигляді, за яким їх можна зіставити. Після цього визначають коефіцієнти вагомості всіх окремих показників, тобто з'ясовують значущість кожного з них у загальній структурі якості послуг. Ця процедура здійснюється, як правило, кваліфікованими експертами. У підсумку всі диференційні показники разом із їхнім коефіцієнтом вагомості об'єднують в один комплексний показник на основі певної математичної залежності.

Якість пропонованих страв та якість обслуговування в закладах харчування є латентними показниками, тобто непіддатливими безпосередньому вимірюванню, та описуваними множиною так званих ознак-симптомів. Звідси коректні результати оцінювання можуть бути отримані суто за допомогою методів порівняльного багатовимірного аналізу. Останній об'єднує цілу низку статистичних методів проведення зіставлення на багатовимірних об'єктах – структурних одиницях, що визначаються набором значень декількох ознак. Нині апарат багатовимірного статистичного аналізу має в розпорядженні великий арсенал сучасних методів, що дають змогу вирішувати найрізноманітніші завдання з обробки багатовимірних об'єктів, вклю-

Рис. 2. Схема методики оцінювання рівня якості послуг закладів харчування

Джерело: розроблено автором на основі [6]

чаючи методи кластерного, дискримінантного, факторного, компонентного (метод головних компонент) і таксономічного аналізу [8].

У складі інструментарію оцінювання якості обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу, на нашу думку, доцільно використовувати метод таксономічного аналізу, що має низку істотних переваг порівняно з іншими методами багатовимірного аналізу. Зокрема, метод таксономії вирізняється простою математичного апарату, відсутністю будь-яких вимог до сукупності досліджуваних об'єктів, зручнішим масштабом отриманих оцінок, що полегшують аналіз і ранжування об'єктів [9, с. 74].

Завдяки вказаним достоїнствам таксономічний метод нині знайшов найширше застосування в теорії і практиці управління підприємствами, зокрема, під час вирішення таких найважливіших тактичних завдань, як побудова дієвого механізму економічного стимулювання праці [10, с. 217–221], розроблення бізнес-планів інвестиційних проєктів, обґрунтування ефективних шляхів підвищення конкурентоспроможності продукції, формування оптимальної виробничої програми підприємства тощо.

Висновки з проведеного дослідження. На основі проведеного дослідження узагальнено наукову класифікацію методів оцінювання якості туристичних послуг. Вона спирається на низку ознак: спосіб отримання інформації про якість послуги, джерела отримання інформації, об'єкт оцінювання та ін.

Доведено, що з урахуванням основних функцій діяльності підприємств ресторанного бізнесу поняття «якість послуги» не може трактуватися однозначно. Цілком правомірним є виділення, як мінімум, трьох видів якості, які умовно можна назвати «якість страв», «якість обслуговування споживачів», «якість менеджменту». Відповідно до кожного із зазначених видів якості має бути підібраний свій методичний підхід під час оцінювання. Визначено, що якість обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу є латентними показниками, тобто показниками, непіддатливими безпосередньому вимірюванню, та описуваними множиною так званих ознак-симптомів. Тому коректні результати його оцінювання можуть бути отримані, на нашу думку, суто за допомогою методів порівняльного багатовимірного аналізу.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Джуран М. Джозеф: управление качеством. *J. K. Pescy blog*. URL: <https://jkpersyblog.com/dzhofef-dzhuran-upravlenie-kachestvom> (дата звернення: 4.07.2020).
2. Яцун Л.М. Управління підприємствами сфери харчування: теорія, методологія, практика: монографія. Харків : ХДУХТ, 2015. 333 с.
3. Ткаченко Т.І., Мельниченко С.В., Босовська М.В. Управління якістю туристичних послуг : опорний кон-

спект лекцій. Київ : Київ. нац. торг.-екон. університет, 2009. 107 с.

4. Мальська М.П. Просторові системи послуг (теорія, методологія, практика): монографія. Київ: Знання, 2009. 363 с.

5. Момот В.М., Нежурко В.В. Способи управління якістю на підприємствах ресторанного типу. *Економіка та управління підприємствами машинобудівної галузі*. 2011. № 3. С. 71–79. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/eupmg_2011_3_9 (дата звернення: 5.07.2020).

6. Кукліна Т.С., Корнієнко Т.М. Дослідження якості послуг у закладах ресторанного господарства. *Миколаївський національний університет ім. В. О. Сухомлинського*. 2016. №11. С. 416–419.

7. ДСТУ ISO 9004-2-96. Управління якістю та елементи системи якості. Частина 2. Настанови щодо послуг (ISO 9004-2:1991, IDT). [Чинний від 1997-07-01]. Київ : Держстандарт України, 1997. 31 с. (Інформація та документація).

8. Є.В. Гаврилко, О.А. Курченко, І.В. Терещенко, А. І. Терещенко Метод багатовимірного статистичного аналізу часових багатовимірних критичних атрибутів якості процесу виробництва з факторизацією даних. *Сучасний стан наукових досліджень та технологій в промисловості*. 2018. № 3 (5) с. 6–14.

9. Егупов Ю.А. Повышение корректности многомерных оценок в процессе формирования производственной программы предприятия. Формування економічних стратегій розвитку підприємства, регіону, держави. *Економічні інновації* : зб. наук. пр. Одеса : ІПРЕД НАН України, 2009. Вип. 38. С. 68-80.

10. Янковий О.Г. Латентні ознаки в економіці: монографія. Одеса: Атлант, 2015. 168 с.

11. Juran J.M. Juran on Leadership for Quality. An Executive Handbook. New York: The Free Press; London : Collier Macmillan Publishers. 1989. 376 p.

12. Bedradina G., Nezdoyminov S. Measuring the Quality of the Tourism Product in the Tour Operator Business, *Montenegrin Journal of Economics*. 2019. Vol. 15. No. 2. P. 81–93. URL: <http://www.mnje.com/en/vol-15-no-2> (дата звернення: 10.07.2020).

REFERENCES:

1. Dzhuran M. Dzhofef: upravlenye kachestvom [quality management]. *J. K. Pescy blog*. Available at: <https://jkpersyblog.com/dzhofef-dzhuran-upravlenie-kachestvom> (accessed: 04 July 2020).
2. Yatsun L.M. (2015) Upravlinnia pidpriemstvamy sfery kharchuvannia: teoriia, metodolohiia, praktyka [Management of enterprises in the field of food: theory, methodology, practice]: monohrafiia. Kharkiv : KhDUKhT. 333 p. (in Ukrainian)
3. Tkachenko T.I., Melnychenko S.V., Bosovska M.V. (2009) Upravlinnia yakistiu turystychnykh posluh [Quality management of tourist services]: oporny konspekt lektsii. Kyiv : Kyiv. nats. torh.- ekon. Universytet. 107 p. (in Ukrainian)
4. Malska M.P. (2009) Prostorovi systemy posluh (teoriia, metodolohiia, praktyka) [Spatial service systems (theory, methodology, practice)] : monohrafiia. Kyiv: Znannia. 363 p. (in Ukrainian)
5. Momot V.M., Nezburko V.V. (2011) Sposoby upravlinnia yakistiu na pidpriemstvakh restorannoho

typu [Methods of quality management in restaurant-type enterprises]. *Ekonomika ta upravlinnia pidpriemstvamy mashynobudivnoi haluzi [Economics and management of machine-building enterprises]*. Vol. 3. P. 71–79. Available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/eupmg_2011_3_9 (accessed: 05 July 2020).

6. Kuklina T.S., Korniienko T.M. (2016) Doslidzhennia yakosti posluh u zakladakh restorannoho hospodarstva [Research of quality of services in establishments of restaurant economy]. *Mykolaivskyi natsionalnyi universytet im. V. O. Sukhomlynskoho*. Vol. 11. pp. 416–419.

7. DSTU ISO 9004-2-96. Upravlinnia yakistiu ta elementy systemy yakosti [Quality management and elements of the quality system]. Chastyna 2 [Part 2]. Nastanovy shchodo posluh [Guidelines for services] (ISO 9004-2:1991, IDT). [Chynnyi vid 1997-07-01]. Kyiv : Derzhstandart Ukrainy, 1997. 31 p. (Informatsiia ta dokumentatsiia)

8. Ye.V. Havrylo, O.A. Kurchenko, I.V. Tereshchenko, A.I. Tereshchenko (2018) Metod bahatovymirnoho statystychnoho analizu chasovykh bahatovymirnykh krytychnykh atrybutiv yakosti protsesu vyrobnytstva z faktoryzatsiiei danykh [Method of multidimensional statistical analysis of temporal multidimensional critical attributes of quality of production process with data

factorization]. *Suchasnyi stan naukovykh doslidzhen ta tekhnolohii v promyslovosti [The current state of research and technology in industry]*. Vol. 3 (5). pp. 6–14

9. Egupov Yu.A. (2009) Povyshenie korrektnosti mnogomernykh otsenok v protsesse formirovaniya proizvodstvennoy programmy predpriyatiya [Improving the correctness of multidimensional estimates in the process of forming the production program of the enterprise]. *Formuvannia ekonomichnykh stratehii rozvytku pidpriemstva, rehionu, derzhavy [Formation of economic strategies for the development of the enterprise, region, state]*. *Ekonomichni innovatsii [Economic innovations]*: zb. nauk. pr. Odesa : IPREED NAN Ukrainy, Vol. 38. pp. 68–80. (in Russian)

10. Yankovyi O.H. (2015) Latentni oznaky v ekonomitsi [Latent features in economics]: monohrafiia. Odesa: Atlant. 168 p. (in Ukrainian)

11. Juran J.M. Juran on Leadership for Quality. An Executive Handbook. New York: The Free Press; London : Collier Macmillan Publishers. 1989. 376 p.

12. Bedradina G., Nezdoyminov S. Measuring the Quality of the Tourism Product in the Tour Operator Business, *Montenegrin Journal of Economics*. 2019. Vol. 15. No. 2. P. 81–93. Available at: <http://www.mnje.com/en/vol-15-no-2> (accessed: 10 July 2020).