

ЕКОНОМІКО-СОЦІАЛЬНІ ВІДНОСИНИ В ГАЛУЗІ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ ТА СФЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Тези доповідей
IV Міжнародної науково-практичної конференції
(21 вересня 2022 року, м. Львів)

За загальною редакцією
Наталії ПАВЛЕНЧИК

Львів
ЛДУФК ім. Івана Боберського
2022

УДК 330.34:796.011
Е 45

Рецензенти:

доктор економічних наук, професор

Ф. Горбонос

(Львівський університет бізнесу та права);

кандидат економічних наук, доцент

В. Дудюк

(Національний лісотехнічний університет України)

Рекомендувала до друку вчена рада
Львівського державного університету фізичної культури
імені Івана Боберського
(протокол № 9 від 23.06.2022 року)

Е 45 Економіко-соціальні відносини в галузі фізичної культури та сфері обслуговування : тези доп. IV Міжнар. наук.-практ. конф. (21 вересня 2022 року, м. Львів) / за заг. ред. Н. Павленчик. – Львів : ЛДУФК ім. Івана Боберського, 2022. – 272 с.

ISBN 978-617-7336-98-2

У тезах доповідей IV Міжнародної науково-практичної конференції висвітлено результати досліджень пріоритетів і перспектив розвитку економіки України в умовах глобалізації та євроінтеграції; соціально-економічних засад менеджменту та маркетингу в галузі фізичної культури та спорту, рекреації і реабілітації; сучасних викликів, тенденцій та доміант інноваційного розвитку сфери обслуговування; актуальних проблем розвитку сфер фізичної культури, реабілітації та обслуговування в ринкових умовах; проблем та перспектив інноваційного розвитку галузі фізичної культури та сфери обслуговування, а також соціально-гуманітарних проблем сучасності.

Для студентів, аспірантів, науково-педагогічних працівників галузей економіки, фізичної культури та сфери обслуговування.

УДК 330.34:796.011

Автори несуть повну відповідальність за зміст своїх матеріалів.

ISBN 978-617-7336-98-2

© Львівський державний університет фізичної культури імені Івана Боберського, 2022

ОРГКОМІТЕТ

Голова оргкомітету

Наталія ПАВЛЕНЧИК – завідувач кафедри економіки та менеджменту Львівського державного університету фізичної культури імені Івана Боберського

Володимир ХОЛЯВКА – декан факультету туризму Львівського державного університету фізичної культури імені Івана Боберського

Ольга РОМАНЧУК – завідувач кафедри української та іноземних мов Львівського державного університету фізичної культури імені Івана Боберського

Марія ПАСКА – завідувач кафедри готельно-ресторанного бізнесу Львівського державного університету фізичної культури імені Івана Боберського

Андрій ГОЛОД – завідувач кафедри туризму Львівського державного університету фізичної культури імені Івана Боберського

Даріуш Скальський – викладач кафедри плавання і рятування на воді Академії фізичного виховання та спорту імені Єнджея Снядецького у Гданську, Польща)

Моніка ДОБСЬКА – професор кафедри маркетингових досліджень та управління послугами Економічного університету у Познані (Польща)

Людмила ГОРОХОВА – директор Української асоціації з розвитку менеджменту та бізнес-освіти, Університет «КРОК»

Світлана БРЕУС – професор кафедри управління та смарт-інновацій Київського національного університету технологій та дизайну

Петро ПЕРЕРВА – завідувач кафедри менеджменту інноваційного підприємництва та міжнародних економічних відносин Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут»

ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Марія Паска

д-р вет. наук, професор

Іван Гілецький

викладач

*Львівський державний університет фізичної культури
імені Івана Боберського (Україна)*

В умовах високої конкуренції, немалої вартості послуг у системі ресторанного бізнесу спостерігається зростання вимог споживачів не лише до переліку пропонованих послуг, стану матеріально-технічного забезпечення закладів, а й безпосередньо до якості надання цих послуг. Якість стала вирішальним показником конкурентоспроможності, ефективності й надійності підприємств, як наслідок, почав розвиватися новий підхід до управління якістю на підприємствах. Дослідження підтверджують, що для багатьох ресторанних закладів підвищення якості сервісу та послуг стає більш ефективним інструментом збільшення обсягів продажів і прибутку [1].

Якість послуг ресторанного господарства можна вважати сукупністю властивостей, які дають змогу задовольнити конкретні потреби в певних умовах споживання. Поліпшення якості означає або більш повне задоволення потреб, тобто розширення кола задоволених потреб за тих самих (а іноді й більших) витрат, або зниження виробничих та експлуатаційних витрат на задоволення колишніх потреб. У процесі планування поліпшення якості мають бути сформовані та враховані базові показники, що виражатимуть об'єктивні особливості послуг і є важливим доповненням регламентованих вимог. Контроль є невід'ємним складником забезпечення та поліпшення якості, дає змогу підтвердити виконання затверджених планів або встановити необхідні ступені коректування системи [3].

Для оцінювання якості послуг у закладах ресторанного господарства ефективним є використання системи показників:

- показник, що характеризує якість праці обслуговувального персоналу, який передбачає: рівень професійної підготовки персоналу; технологічність процесу обслуговування; етику; зовнішній вигляд обслуговувального персоналу;

- показник, що характеризує якість продукції: відповідність асортименту продукції типу і класу закладу ресторанного господарства; якість сировини та дотримання технологічних режимів приготування страв; якість оформлення страв під час їх подання;
- показник, що характеризує рівень гостинності закладу: умови перебування та відпочинку; мікроклімат (шум, освітлення, температуру, вібрацію, вологість повітря); екологічність та безпеку запропонованих послуг; наявність та якість музичного обслуговування;
- показник, що характеризує якість матеріально-технічної бази підприємства: наявність сучасного обладнання, столового посуду, наборів, столової білизни (стильова єдність); санітарний стан приміщень, столового посуду, наборів та білизни; відповідність торговельних приміщень санітарно-гігієнічним вимогам;
- показник, що характеризує естетичність: виразність дизайну; інтер'єр зали та інших приміщень, їх стилізованість та дотримання основної дизайнерської лінії, відповідність стилістиці; відповідність торговельних приміщень естетичним вимогам, стилю; оригінальність та гармонійність в оформленні торговельних приміщень; ергономічні показники: антропометричні; фізіологічні та психофізіологічні; гігієнічні; психологічні [2].

Отже, ефективне управління якістю продукції у закладах ресторанного господарства виокремлює та усуває усі небезпечні чинники, які можуть мати потенційну загрозу для життя і здоров'я споживачів, та запобігає їх виникненню та мінімізації.

Список використаних джерел

1. Standardization, Metrology, Certification and Quality Management, Manual / Bal'-Prylypko L. V., Slobodianiuk N. M., Polishchuk G. Ye., Paska M. Z., Burak V. Ye. – Kyiv : Komprint, 2017. – 558 p.
2. Паска М. Методологія управління якістю у закладах ресторанного господарства / Марія Паска, Микола Личук // Молода спортивна наука України : зб. тез. доп. / за заг. ред. Є. Приступи. – Львів, 2020. – Вип. 24, т. 4. – С. 114–115.
3. Томаля Т. С. Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі / Т. С. Томаля, Я. І. Щипанова // Економіка. Управління. Інновації. – Житомир : ЖДУ ім. І. Франка, 2014. – № 2(12).