

УДК 338.48

JEL Classification: Z31

DOI: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2023-9-12-04>

ПРОБЛЕМИ СЕРТИФІКАЦІЇ ТА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ У HORECA

PROBLEMS OF CERTIFICATION AND QUALITY MANAGEMENT IN HORECA

Графська О. І.

Доктор економічних наук, доцент,
доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу,
Львівський державний університет фізичної культури імені Івана Боберського,
м. Львів, Україна
ORCID: 0000-0002-8134-3771

Oryslava Hrafka

Doctor of Economic Sciences, Docent,
Associate Professor of the Hotel and Restaurant Business Department,
Ivan Boberskyi Lviv State University of Physical Culture,
Lviv, Ukraine

У статті проаналізовано, узагальнено та виокремлено основні проблеми сертифікації та управління якістю в сучасній сфері HORECA. Наукова новизна дослідження зумовлена виокремленням та аналізом ключових проблем, пов'язаних з сертифікацією та управлінням якістю в HORECA, зокрема складністю стандартів, високою вартістю сертифікації, нестабільною якістю послуг, високою плинністю кадрів, культурними та мовними відмінностями, задоволеністю клієнтів, глобальними кризами та проблемами сталого розвитку. Удосконалено також структуру методів та завдань управління якістю в HORECA. Практичне значення дослідження полягає у пропозиції можливих напрямів вирішення виокремлених проблем, зокрема підкреслено важливість постійних досліджень і діалогу між стейкхолдерами сектору HORECA для обміну найкращими практиками, вивчення кращого досвіду та співпраці в пошуку вирішення спільних проблем. Окреслена структура проблем сертифікації і управління якістю в HORECA може бути основою для подальших досліджень. Зроблено висновок про те, що сектор HORECA стикається з численними проблемами у сфері сертифікації та управління якістю, які відіграють значну роль у формуванні сучасних загроз розвитку індустрії гостинності на різних рівнях.
Ключові слова: HORECA; сертифікація; управління якістю; проблеми; методи.

The article analyzes, summarizes, and highlights the main problems of certification and quality management in the modern field of HORECA. Even though the studied literature shows a wide range of research on the issues of certification and quality management in the hospitality field, there is an obvious need for a deeper analysis of these problems, considering the current trends in developing HORECA. The scientific novelty of the study is due to the identification and analysis of critical issues related to certification and quality management in HORECA, in particular, the complexity of standards, the high cost of certification, unstable service quality, high staff turnover, cultural and language differences, customer satisfaction, global crises and problems of sustainable development. The structure of quality management methods and tasks in HORECA has also been improved. Specific problems in the certification and quality management field in HORECA in Ukraine are singled out, including regulatory difficulties, corruption, limited financial resources, lack of qualified personnel, language barrier, and the need to ensure sustainable development of the hospitality sector. All these problems, along with modern military threats, make certification and quality management in the HORECA sector of Ukraine a complicated process. The practical significance of the study lies in the proposal of possible directions for solving the identified problems, in particular, the importance of constant research and dialogue between the stakeholders of the HORECA sector for the exchange of best practices, the study of best practices and cooperation in finding solutions to common problems is emphasized. The outlined structure of certification and quality management problems in HORECA can be the basis for further research. It is concluded that the HORECA sector faces numerous challenges in the field of certification and quality management, which play a significant role in forming modern threats to the development of the hospitality industry at various levels. The emergence of new challenges, including global crises, demonstrates the need for the HORECA sector to adapt and develop certification and quality management practices constantly.
Key words: HORECA; certification; quality management; problems; methods.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Сектор HORECA – індустрія, що об'єднує готелі, ресторани і кафе, а також

заклади кейтерингу, – є динамічною та важливою частиною сучасної економіки. Цей сектор відзначається постійними змінами, інноваційним розвитком та жорсткою конкуренцією, що робить серти-

фікацію та управління якістю життєво важливими для виживання та успіху підприємств індустрії гостинності. Однак існують певні проблеми, пов'язані з впровадженням і підтримкою функціонування критично важливих напрямів роботи в нестабільному середовищі, орієнтованому на клієнта, серед яких ефективно управління якістю та сертифікація послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано розв'язання даної проблеми і на які спирається автор. Потреба в надійній сертифікації та управлінні якістю в секторі HORECA лежить в основі багатьох досліджень цієї сфери. Численні наукові праці демонструють тісний зв'язок між високими стандартами якості послуг, задоволеністю клієнтів і успіхом бізнесу.

Серед попередніх досліджень, що стосувалися важливості сертифікації в секторі HORECA слід згадати працю I. Spilanis та ін. (2013), в якій автори підкреслили роль сертифікації в підвищенні репутації та надійності бізнесу [9]. Водночас L. Hsieh та L. Lin (2010) обґрунтували необхідність сертифікації для забезпечення дотримання нормативних вимог та управління ризиками у сфері гостинності [5]. Ці та інші автори наголосили на необхідності подальших досліджень, щоб розкрити усі аспекти процесу сертифікації в їх регіональній різноманітності.

Управління якістю в HORECA є ще одним предметом дослідження, який викликає велику увагу науковців. A. Sule (2019) підкреслила важливість тотального управління якістю (TQM) в індустрії гостинності і дійшла до висновку, що воно сприяє підвищенню задоволеності клієнтів [3]. J. Kandampully та D. Suhartanto (2000) вивчали роль якості послуг у формуванні лояльності споживачів [6], тоді як C. Kay і J. Russette (2000) наголошували на необхідності постійного вдосконалення якості послуг на підприємствах сфери гостинності для забезпечення їх конкурентоздатності [7]. Ці та інші роботи підкреслюють актуальність управління якістю для досягнення бізнес-цілей у секторі HORECA.

Водночас дослідження таких авторів як D. Mangiuc (2017), пролили світло на конкретні проблеми, з якими стикається сектор HORECA в управлінні якістю та сертифікації [4]. Такі фактори, як висока плинність кадрів, непослідовність у наданні послуг і складний характер очікувань клієнтів, були визначені найсуттєвішими.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми, котрим присвячується означена стаття. Незважаючи на те, що проаналізована література демонструє широкий спектр досліджень проблем сертифікації та управління якістю у сфері гостинності, існує очевидна потреба у глибшому аналізі цих проблем з урахуванням актуальних тенденцій розвитку HORECA. Крім того, більшість досліджень базуються на даних однієї

країни або окремих сегментах HORECA. Таким чином, виникає потреба у більш комплексному міжсекторальному аналізі, що і стало основним завданням нашого дослідження.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Мета статті полягає в аналізі, узагальненні та виокремленні основних проблем сертифікації та управління якістю в сучасній сфері HORECA.

Виклад основного матеріалу дослідження. Проаналізувавши наукові праці за тематикою дослідження, а також нормативні основи сертифікації та управління якістю у HORECA, зокрема, міжнародні стандарти [1, 8, 10], можемо виокремити такі основні проблеми цієї сфери.

1. Складність стандартів. Сектор HORECA, що включає готелі, ресторани та кафе, працює в середовищі зі складними та різноманітними стандартами. Ці стандарти, починаючи від місцевих правил охорони здоров'я та техніки безпеки до міжнародних галузевих стандартів, часто багатогранні та складні, створюючи серйозні проблеми для підприємств сектора. Розуміння та впровадження стандартів часто потребує експертних знань. Окремі стандарти можуть бути досить складними, вимагаючи спеціального навчання або найму зовнішніх консультантів. Це не тільки збільшує експлуатаційні витрати, але й створює додаткове навантаження на керівництво.

З огляду на це складність стандартів у секторі HORECA є значною проблемою, що вимагає від підприємств глибоких знань, достатніх ресурсів і надійної системи для забезпечення постійного дотримання правил і своєчасного їх оновлення. Невиконання цього може призвести до штрафних санкцій, шкоди репутації компанії, а в гіршому випадку – до її закриття.

2. Висока вартість сертифікації. Отримання та підтримка сертифікації вимагає фінансових інвестицій і часу. Ця вартість може бути непомірно високою для деяких підприємств, особливо для малих і середніх або нових компаній.

Окрім витрат на отримання сертифікату, поточні витрати також пов'язані з його підтримкою. До них належать постійні інвестиції в навчання, потенційні витрати, пов'язані з регулярними аудитами, і, можливо, витрати, пов'язані з необхідними оновленнями для забезпечення відповідності стандартам сертифікації.

Збільшує витрати також необхідність у кількох сертифікаціях. Готелю, наприклад, можуть знадобитися сертифікати, пов'язані з безпекою харчових продуктів, екологічним менеджментом, гігієною та безпекою праці, а також управлінням якістю, кожна з яких пов'язана з витратами.

3. Нестабільна якість послуг. Сектор HORECA дуже залежить від людських ресурсів, що призводить до мінливої якості послуг, що надаються.

З огляду на те, що надання послуг передбачає високий рівень людської взаємодії, підтримка стабільно високої якості послуг стає серйозною проблемою, яка може суттєво вплинути на задоволеність клієнтів, репутацію бренду та загальну ефективність бізнесу. У контексті управління якістю це ускладнює оцінювання, контроль і покращення якості послуг. У процесі сертифікації нестабільна якість послуг може призвести до порушень стандартів, штрафних санкцій і потенційної втрати сертифікатів.

4. Висока плинність кадрів. Сектор HORECA характеризується високою плинністю кадрів, що створює значні проблеми для управління якістю та сертифікації. Швидкий темп роботи, що часто супроводжується стресами, відносно низька оплата праці на багатьох посадах сприяє частій зміні робочої сили, що може порушити послідовність, ефективність і загальну якість обслуговування.

5. Культурні та мовні відмінності. Сектор HORECA охоплює заклади з різних куточків світу, кожен з яких володіє своїм унікальним культурним і мовним контекстом. Будучи сильною стороною, це розмаїття також створює проблеми, зокрема з точки зору сертифікації та управління якістю. Зокрема, у сучасному глобалізованому середовищі для забезпечення належної якості послуг в індустрії гостинності персонал повинен володіти кількома іноземними мовами, передусім англійською, а також уміти застосовувати диференційований підхід в обслуговуванні гостей з різних країн світу.

6. Задоволеність клієнтів. З огляду на орієнтований на обслуговування характер діяльності, задоволення клієнтів (гостей) є першочерговим

завданням HORECA і критично важливим аспектом управління якістю, оскільки безпосередньо впливає на репутацію та успіх бізнесу. Задоволеність споживачів також має важливе значення в сертифікації, оскільки багато стандартів спрямовані на покращення досвіду клієнтів.

7. Пандемії та інші глобальні кризи. Глобальний спалах COVID-19 і потенціал виникнення подібних та інших криз у майбутньому поставили перед сектором HORECA безпрецедентні виклики. Індустрія гостинності, зважаючи на специфіку діяльності, постраждала найбільше, оскільки уряди запровадили карантинні заходи та заходи соціального дистанціювання, щоб стримати поширення вірусу. Це також призвело до низки проблем, пов'язаних із чинними правилами сертифікації та управління якістю. Водночас пандемія підкреслила потребу розробки більш гнучких, стійких і чутливих систем управління якістю та сертифікації для HORECA.

8. Проблеми сталого розвитку. Зі зростанням обізнаності суспільства щодо проблем охорони навколишнього середовища багато підприємств HORECA стикаються з проблемою узгодження своїх систем сертифікації та управління якістю з принципами сталого розвитку. Збалансування цих вимог з економічною ефективністю часто є складним завданням.

Вирішення проблем управління якістю у HORECA у практичній площині неможливе без застосування як класичних, так і сучасних методів (рис. 1). Варто зауважити, що інструментарій сучасних методів постійно оновлюється з огляду на необхідність реагування на сучасні виклики.



Рис. 1. Методи та завдання управління якістю в HORECA

Джерело: доповнено за [2]

В Україні у довоєнний період сектор HORECA стикався з проблемами, подібними до тих, що існують в інших країнах світу. Однак деякі проблеми були більш вираженими через унікальний соціально-економічний контекст. Зокрема, слід згадати про регуляторні труднощі, корупцію, обмежені фінансові ресурси, нестачу кваліфікованих кадрів, мовний бар'єр (недостатній рівень володіння передусім англійською мовою), необхідність забезпечення сталого розвитку сфери гостинності. Усі ці проблеми, поряд із сучасними воєнними загрозами, роблять сертифікацію та управління якістю в секторі HORECA України особливо складним процесом.

Висновки з цього дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямку. Отже, сучасний сектор HORECA стикається з численними проблемами, що пов'язані із сер-

тифікацією та управлінням якістю. Складність стандартів, висока вартість сертифікації, непослідовність у наданні послуг, висока плинність кадрів, культурні та мовні відмінності, складність досягнення задоволеності клієнтів, проблеми сталого розвитку та вплив кризових явищ відіграють значну роль у формуванні сучасних загроз розвитку індустрії гостинності на різних рівнях.

Поява нових викликів, зокрема останньої пандемічної кризи, демонструє потребу сектору HORECA постійно адаптувати та розвивати практику сертифікації та управління якістю. У цьому контексті слід підкреслити важливість постійних досліджень і діалогу між стейкхолдерами галузі для обміну найкращими практиками, вивчення кращого досвіду та співпраці в пошуку вирішення спільних проблем.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Bal-Prylypko, L. V., Slobodianiuk, N. M., Polishchuk, H. Ye., Paska, M. Z., & Burak, V. Ye. (2017). Standartyzatsiia, metrolohiia, sertyfikatsiia ta upravlinnia yakistiu [Standardization, metrology, certification and quality management], Kyiv : Kompyrnt [in Ukrainian].
2. Holod, A. (2017). Bezpeka rehionalnykh turystychnykh system: teoriia, metodolohiia ta problemy harantuvannia [Safety and security of regional tourism systems: theory, methodology and guarantee problems], Lviv : LDUFK [in Ukrainian].
3. Avril Sule (2019). Total Quality Management in Hospitality. Retrieved from <https://www.cleanindiajournal.com/total-quality-management-in-hospitality/>.
4. Dragos Mangiuc (2017). Accountants and the Cloud – Involving the Professionals, *Journal of Accounting and Management Information Systems, Faculty of Accounting and Management Information Systems, The Bucharest University of Economic Studies*, 16(1), 179-198. Retrieved from <https://ideas.repec.org/a/ami/journal/v16y2017i1p179-198.html>.
5. Hsieh, L. F., & Lin, L. H. (2010). A Performance Evaluation Model for International Tourist Hotels in Taiwan—An Application of the Relational Network DEA. *International Journal of Hospitality Management*, 29, 14-24. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2009.04.004>.
6. Kandampully, J. & Suhartanto, D. (2000). Customer Loyalty in the Hotel Industry: The Role of Customer Satisfaction and Image. *International Journal of Cotemporary Hospitality Management*, 12, 346-351. DOI: <https://doi.org/10.1108/09596110010342559>.
7. Kay, C., & Russette, J. (2000). Hospitality-management Competencies: Identifying Managers' Essential Skills. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 41(2), 52–63. DOI: <https://doi.org/10.1177/001088040004100217>.
8. SATO printing solutions... at your service! (n.d). *www.satoeurope.com: website*. Retrieved from <https://www.satoeurope.com/markets/restaurants.php>.
9. Spilanis, I., Kizos, T., Vaitis, M. & Koukouroufli, N. (2013). Measuring the Economic, Social and Environmental Performance of European Island Regions: Emerging Issues for European and Regional Policy. *European Planning Studies*. 21 (12). DOI: <https://doi.org/10.1080/09654313.2012.722970>.
10. Maiti, S. (Jan. 20, 2022). What are Quality Standards? *www.educationleaves.com: website*. Retrieved from <https://educationleaves.com/what-are-quality-standards/>.