

МІНІСТЕРСТВО МОЛОДІ ТА СПОРТУ

ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО

VI ВСЕУКРАЇНСЬКА НАУКОВО-ПРАКТИЧНА КОНФЕРЕНЦІЯ

МОЛОДИХ УЧЕНИХ З МІЖНАРОДНОЮ УЧАСТЮ

ПРИСВЯЧЕНА 80-РІЧЧЮ ЛДУФК ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО

ІННОВАЦІЇ, ГОСТИННІСТЬ, ТУРИЗМ: НАУКА, ОСВІТА, ПРАКТИКА

ЗБІРНИК



21.05.2026

УДК 005.584.1:640.43

Максим Дацко
студент спеціальності «Готельно-ресторанна справа»
Науковий керівник: Вікторія Гуцуляк
канд. екон. наук, доцент,
доцент кафедри економіки та менеджменту
Львівський державний університет фізичної культури
імені Івана Боберського

ВПЛИВ УПРАВЛІНСЬКОГО КОНТРОЛЮ НА ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ У РЕСТОРАНІ

Вступ. У сучасних умовах розвитку ресторанного господарства якість обслуговування є одним із важливих чинників конкурентоспроможності закладу. Високий рівень сервісу формує позитивне враження у гостей, впливає на їхню лояльність, повторні візити та репутацію ресторану. Водночас у практичній діяльності якість обслуговування нерідко залежить від досвіду конкретних працівників, рівня завантаженості зміни, організованості роботи персоналу та чіткості внутрішніх стандартів.

Актуальність дослідження зумовлена тим, що стабільність сервісу неможливо забезпечити лише професійністю окремих працівників. Важливе значення має управлінський контроль, який дає змогу своєчасно виявляти відхилення від стандартів обслуговування, коригувати роботу персоналу та підтримувати належний рівень якості незалежно від інтенсивності роботи закладу.

Мета дослідження полягає у з'ясуванні впливу управлінського контролю на якість обслуговування гостей у ресторані та визначенні практичних підходів до підвищення його ефективності.

Результати дослідження. Управлінський контроль у ресторані доцільно розглядати як безперервний процес перевірки відповідності фактичних результатів діяльності встановленим стандартам обслуговування [2]. Він охоплює підготовку персоналу до роботи, організацію процесу сервісу, реагування на зауваження гостей,

оцінювання результатів зміни та аналіз якості виконання посадових обов'язків. У системі менеджменту контроль виконує не лише перевірочну, а й коригувальну функцію, оскільки дає змогу своєчасно усувати недоліки в роботі закладу.

У ресторанному господарстві важливими є три види контролю: попередній, поточний і заключний. Попередній контроль здійснюється до початку обслуговування та передбачає перевірку готовності залу, зовнішнього вигляду персоналу, наявності необхідних ресурсів і відповідності продукції встановленим вимогам. Поточний контроль відбувається безпосередньо під час взаємодії з гостями та дає змогу оперативно реагувати на проблемні ситуації. Заключний контроль передбачає аналіз результатів роботи зміни, оцінювання дій персоналу та врахування відгуків клієнтів.

Ефективність контролю значною мірою залежить від наявності чітких стандартів обслуговування. Стандарти, посадові інструкції, чек-листи та внутрішні регламенти забезпечують узгодженість дій персоналу й зменшують імовірність помилок у процесі взаємодії з гостями. У наукових дослідженнях управління якістю послуг у готельно-ресторанному господарстві підкреслюється доцільність поєднання системного та процесного підходів як основи забезпечення стабільної якості сервісу [5]. Це означає, що контроль має бути не випадковим або формальним, а впорядкованим елементом щоденного управління рестораном.

Процесний підхід передбачає розгляд обслуговування як послідовності взаємопов'язаних дій: зустріч гостя, приймання замовлення, подавання страв, реагування на побажання клієнта, завершення обслуговування та отримання зворотного зв'язку. Такий підхід узгоджується з положеннями систем управління якістю, де важливими є орієнтація на споживача, залучення персоналу, процесний підхід, постійне поліпшення та прийняття рішень на основі фактичних даних [3]. Для ресторану це означає необхідність контролювати не лише кінцевий результат, а й кожен етап взаємодії персоналу з гостем.

У сучасних умовах зростає роль цифрових інструментів контролю якості сервісу. До них належать онлайн-опитування гостей, електронні форми оцінювання, QR-коди для відгуків, автоматизовані

системи обліку замовлень, аналітика скарг і пропозицій. Такі засоби дають змогу швидше отримувати інформацію про рівень задоволеності клієнтів і виявляти проблемні місця в обслуговуванні. Дослідники сучасних інструментів управління якістю послуг наголошують на важливості клієнтоорієнтованості, навчання персоналу та впровадження технологічних рішень у сервісні процеси [4].

Вплив управлінського контролю на якість обслуговування проявляється у забезпеченні стабільності сервісу, зменшенні кількості помилок у роботі персоналу, підвищенні швидкості реагування на проблемні ситуації та формуванні дисципліни обслуговування. Водночас контроль не повинен мати лише каральний або формальний характер. Надмірно жорстке спостереження за персоналом може викликати напруженість у колективі та знижувати мотивацію працівників.

Важливу роль у забезпеченні ефективного контролю відіграє управлінська поведінка керівника, адже саме менеджер визначає, чи буде контроль сприйматися персоналом як інструмент координації та підвищення якості роботи, чи як формальна перевірка. В умовах невизначеності менеджер має поєднувати контроль із лідерством, комунікацією, підтримкою персоналу та здатністю швидко приймати рішення. У дослідженні О. Буць і В. Гуцуляк підкреслено, що ефективні моделі керівництва й лідерства в нестабільному середовищі ґрунтуються на гнучкості, відповідальності, координації дій і підтриманні командної взаємодії [1]. Для ресторану це означає, що контроль має бути не лише засобом перевірки, а й інструментом організації злагодженої роботи персоналу.

Отже, ефективна система контролю якості обслуговування в ресторані має поєднувати традиційні та сучасні методи. До традиційних належать стандарти обслуговування, чек-листи, внутрішні інструкції, спостереження менеджера залу та аналіз скарг гостей. До сучасних – цифрові опитування, електронні форми оцінювання сервісу, автоматизований моніторинг і аналіз онлайн-відгуків. Поєднання цих інструментів дає змогу своєчасно виявляти недоліки, підтримувати належний рівень ресторанного обслуговування й підвищувати конкурентоспроможність ресторану.

Висновки. Проведене дослідження дає підстави стверджувати, що управлінський контроль відіграє важливу роль у забезпеченні рівень сервісної взаємодії з гостями у ресторані. Його значення полягає у своєчасному виявленні відхилень від стандартів сервісу, коригуванні роботи персоналу, зменшенні кількості помилок і підтриманні стабільного рівня обслуговування.

Найбільш ефективним є системний підхід до контролю, який поєднує попередній, поточний і заключний контроль, а також використовує стандарти обслуговування, чек-листи, внутрішні регламенти, цифрові засоби зворотного зв'язку та лідерську підтримку персоналу. Практична цінність такого підходу полягає в можливості підвищення відповідальності працівників, поліпшення взаємодії з гостями, зміцнення репутації ресторану та забезпечення його конкурентоспроможності.

Ключові слова: управлінський контроль, якість обслуговування, стандарти обслуговування, ресторанне господарство, лідерство.

Список використаних джерел:

1. Буць О., Гуцуляк В. Керівництво й лідерство в умовах невизначеності через призму ефективних моделей. *Тенденції розвитку наукової думки в менеджменті, галузях спорту, обслуговування та охорони здоров'я* : тези доп. III Міжнар. студент. наук. конф. (26–27 вересня 2024 року, м. Львів) / за заг. ред. Н. Павленчик. Львів : ЛДУФК імені Івана Боберського, 2024. С. 26–28.

2. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник. 2-ге вид. перероблене і доповнене. Харків : Вид-во Іванченка І.С., 2024. 494 с.

3. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT) : ДСТУ ISO 9001:2015. Київ : УкрНДНЦ, 2016.

4. Сушко Н. Сучасні інструменти управління якістю послуг у готельно-ресторанному господарстві. *Acta Academiae Beregsasiensis. Economics*. 2025. № 1(8). С. 254–266.

5. Харенко Д., Шикіна О., Новічкова Т. Управління якістю послуг у готельно-ресторанному бізнесі: системний та процесний підходи. *Економіка та суспільство*. 2025. № 82. DOI: 10.32782/2524-0072/2025-82-93.