

Зниження середнього чеку в закладі ресторанного господарства може відбуватися внаслідок неправильної політики сервісного обслуговування. Для ресторанів рівень сервісу та якість обслуговування є найважливішим критерієм, за яким клієнти оцінюють заклад. Якість обслуговування - це результат суб'єктивної оцінки клієнтом рівня сервісу, який отримано, з тим рівнем, якого він заслуговує (на його думку) [4, с. 179].

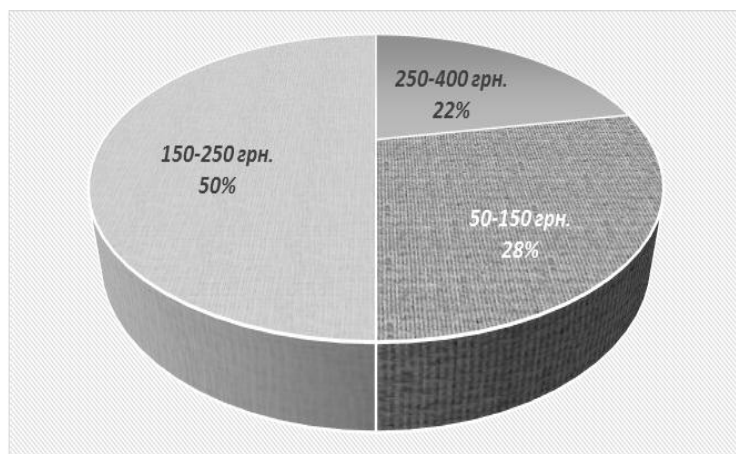


Рис. 1. Структура оптимального середнього чеку споживачів ресторанних послуг м. Тернополя

Підсумовуючи вищесказане, можна зазначити, що у наш час для збереження рівня відвідуваності та підвищення рівня лояльності клієнтів до ресторану виникає потреба у докорінній зміні підходу до обслуговування споживача, якості продуктів харчування та рівня сервісу загалом. Адже запорукою успішного ресторанного бізнесу є дотримання балансу трьох ключових складових: відмінний сервіс, відмінна їжа і справедлива вартість.

Література:

1. Дубенська О. Економіка після Майдану. Населення України. В лещатах бідності та економії // [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://www.epravda.com.ua/publications/2015/07/15/550667/view_print/
2. Ways to Deliver Excellent Customer Service at Your Restaurant [online] Available at <http://restaurantengine.com/deliver-excellent-customer-service/>
3. Чорна М.В. Особливості управління розвитком підприємств ресторанного господарства / Чорна М. В., Коваль М. С. // Ефективна економіка. – 2015.–№1.
4. Науменко М.О. Шляхи забезпечення якісного обслуговування споживачів на підприємствах ресторанного господарства / М. О. Науменко // Вісник економіки транспорту і промисловості. - 2013. - № 36. - С. 179-181.

Оксана БІЛАН

Тернопільський національний економічний університет

ПЕРЕДУМОВИ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ВІТЧИЗНЯНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ

В сучасних умовах кожне вітчизняне підприємство повинно будувати власну діяльність на сучасних принципах управління якістю, основним з яких є орієнтація на споживача. Врахування потреб і запитів споживачів – це майбутнє кожного підприємства. Проте більшість підприємств, які працюють над вдосконаленням якості кінцевої продукції, шукають недоліки безпосередньо в самому виробничому процесі, не враховуючи потреби споживачів, що постійно змінюються. Лише постійне поліпшення якості за усіма напрямками діяльності забезпечить успіх вітчизняним підприємствам.

Значний внесок у дослідження проблем розвитку систем управління якістю зробили такі вітчизняні науковці як В. Євтушевський, П. Калита, І. О. Листопад, В. М. Новіков, А. С. Тельнов та багато інших.

Досвід функціонування розвинених країн світу показує, що найважливішим напрямком, який сприяє підвищенню якості та конкурентоспроможності продукції промислових підприємств, є розробка та впровадження систем управління якістю на основі міжнародних стандартів серії ISO та з врахуванням особливостей національної економіки.

Формування та впровадження системи управління якістю повинно відбуватися циклічно, за принципом зворотного зв'язку. Тобто, після впровадження та сертифікації системи управління якістю необхідно постійно перевіряти результати її роботи на відповідність вимогам споживачів продукції, адже основною метою діяльності кожного підприємства є підвищення задоволеності споживачів. Також необхідно пам'ятати, що на підприємстві можуть впроваджуватися декілька систем управління, а саме: система екологічного менеджменту (ISO 14000), система професійної безпеки (OHSAS 18001), система соціальної відповідальності (SA 8000), система управління безпекою харчових продуктів (НАССР - Hazard Analysis and Critical Control Points) тощо. Запровадження НАССР - це відповідальність виробника перед споживачем, а для споживача – це захист прав та додаткові гарантії безпеки та якості продукції.

Ефективність створення і функціонування систем управління якістю продукції промислових підприємств залежить від вмотивованості і переконань керівництва та персоналу у доцільності і необхідності цих дій. Варто вказати на недостатньо високий рівень усвідомлення керівництвом важливості переходу на інтегровані системи управління якістю продукції, невисоку мотивацію і психологічні бар'єри при переході на нові системи якості. Тому при побудові таких систем важливо забезпечити участь всього колективу підприємства.

Таким чином, побудова, впровадження і сертифікація інтегрованої системи управління якістю продукції промислових підприємств надасть їм ряд конкурентних переваг та впевненість у такому рівні виробництва продукції та надання послуг, який відповідає вимогам міжнародних стандартів.

Вважаємо за необхідність виділити передумови формування системи управління якістю. Отже, з метою підвищення якості кінцевої продукції необхідно забезпечити:

- якість сировини та матеріалів, що споживаються в процесі виробництва кінцевої продукції;
- відповідну технічну озброєність та якість технологічних процесів;
- певний кваліфікаційний рівень персоналу та відповідну мотивацію праці на підприємстві тощо.

Отже, в сучасних умовах господарювання одним з головних чинників конкурентоспроможності промислового підприємства є наявність системи управління якістю.

Впровадження системи управління якістю та її сертифікація дозволить кожному підприємству підвищити якість продукції; знизити витрати, в тому числі витрати часу; підвищити відповідальність працівників; вдосконалити систему управління та підвищити ефективність її функціонування; отримати конкурентні переваги; підвищити імідж підприємства перед іноземними партнерами і, тим самим, підвищити інвестиційну привабливість тощо. Таким чином, кожне вітчизняне підприємство в сучасних умовах нестабільності зовнішнього оточення повинно шукати нові шляхи покращення ефективності своєї діяльності, а одним з таких напрямків вдосконалення є формування і впровадження системи менеджменту якості.

Вибравши стратегію високої якості продукції та забезпечивши цільову орієнтацію на конкретного споживача, підприємство може досягнути стійкого позитивного результату роботи. Такий підхід спрямований на виконання місії підприємства, яка забезпечує його

розвиток та координує діяльність відповідно до змін зовнішнього оточення та кон'юнктури ринку.

На сьогодні більшість вітчизняних підприємств, які планують довго і успішно працювати на внутрішньому та зовнішньому ринках повинні сформувати ефективні системи управління якістю, які б, в першу чергу, були орієнтовані на споживача.

Ольга БОГУЦЬКА, Ярослав БРЮХОВЕЦЬКИЙ
Інститут економіки промисловості НАН України

РОЛЬ ІНТЕЛЕКТУАЛІЗАЦІЇ ПРОМИСЛОВИХ ПІДПРИЄМСТВ У ЗАБЕЗПЕЧЕННІ ВИРОБНИЦТВА ПРОДУКЦІЇ З ВИСОКОЮ ДОДАНОЮ ВАРТІСТЮ

Відновлення економічного зростання та реалізація стратегічного курсу України на європейську інтеграцію вимагає вирішення проблеми виробництва конкурентоспроможної високотехнологічної продукції з високою доданою вартістю, яке забезпечується формуванням нової інфраструктури більш високого рівня технологічного укладу. Це потребує розвитку підприємств галузей, у яких здійснюється виробництво високотехнологічної продукції, зокрема, підприємств промисловості.

Стан підприємств промисловості України стабільно погіршується. Так, індекс промислової продукції у 2015 р. до 2014 р. становив 87,0 % (у 2010 р. – 111,2 %, у 2011 р. – 108,0 %, у 2012 р. – 99,3 %, у 2013 р. – 95,7 %, у 2014 р. – 89,9 % до відповідного року). Кількість підприємств промисловості за останні п'ять років знизилась більш ніж на 10 %. Кількість інноваційно-активних підприємств склала 16,1 % від загальної кількості промислових підприємств України на початок 2015 р. (у 2012 р. – 17,4 %, у 2013 р. – 16,8 %). Обсяг реалізованої інноваційної продукції знизився з 5,9 % від загального обсягу промислової продукції у 2008 р. до 2,5 % і склав у 2014 р. 25,7 млрд. грн. Обсяг витрат на інноваційну діяльність скоротився з 11994,2 млн. грн. у 2008 р. до 7695,9 млн. грн. у 2014 р. [6].

Експорт високотехнологічної промислової продукції в Україні у останні роки не перевищує рівня 5 % від загального обсягу експорту. Так, за перше півріччя 2015 р. 74,4% в його структурі склали продтовари та сировина для їх виробництва, мінеральні продукти, чорні й кольорові метали та вироби. Продукція з високою часткою доданої вартості за групою «Машини, устаткування, транспортні засоби та прилади», що в останні роки експортувалася в значних обсягах (55-58% товарного експорту України) на російський ринок, на європейському ринку, здебільшого, є неконкурентоспроможною [1]. Для нарощування обсягів та поліпшення структури українського експорту в напрямі збільшення в ньому питомої ваги високотехнологічних товарів необхідним є розвиток виробництва продукції з високою доданою вартістю та високим ступенем обробки, що потребує активізації підприємств, які здійснюють виробництво високотехнологічної продукції, зокрема, підприємств промисловості.

Ключовим напрямом активізації промислових підприємств у підвищенні виробництва наукоємної продукції з високою доданою вартістю та високим рівнем обробки, що формується під впливом прискореного розвитку науково-технічного прогресу, впровадження у виробництво інновацій та наукоємних технологій, є його інтелектуалізація, що потребує розширення сфери використання інтелектуального капіталу промислового підприємства.

У науці і практиці немає єдиного підходу до визначення поняття інтелектуалізації промислових підприємств. Результати дослідження дозволили згрупувати підходи українських та зарубіжних дослідників, що зводяться до визначення інтелектуалізації праці, інтелектуалізації суспільства, інтелектуалізації економіки, інтелектуалізації виробництва та інтелектуалізації підприємств. Й.С. Ситник [2] розглядає інтелектуалізацію як цілеспрямований процес радикального розширення масштабів і покращення використання