

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ**

**БЕЗРОДНА СТЕЛЛА МИКОЛАЇВНА**



УДК [658:640.432] (477)

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ НА ПІДПРИЄМСТВАХ  
ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ**

Спеціальність 08.00.04 – економіка та управління підприємствами  
(за видами економічної діяльності)

**Автореферат**  
дисертації на здобуття наукового ступеня  
кандидата економічних наук

Київ – 2014

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана в Національному університеті харчових технологій  
Міністерства освіти і науки України.

**Науковий керівник:** доктор економічних наук, професор  
**Заїнчковський Анатолій Олександрович,**  
Національний університет харчових технологій  
Міністерства освіти і науки України,  
завідувач кафедри прикладної економіки

**Офіційні опоненти:** доктор економічних наук, професор  
**Момот Олександр Іванович,**  
Донецький національний технічний університет  
Міністерства освіти і науки України,  
завідувач кафедри управління якістю

кандидат економічних наук, професор  
**Яцун Леонід Миколайович,**  
Харківський державний університет харчування і  
торгівлі Міністерства освіти і науки України,  
завідувач кафедри менеджменту зовнішньоекономічної  
діяльності та туризму

Захист дисертації відбудеться 30 травня 2014 р. о 10.00 годині на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 26.058.01 у Національному університеті харчових технологій за адресою: 01601, м. Київ – 601, вул. Володимирська, 68, учбовий корпус А, аудиторія 311.

З дисертацією можна ознайомитись у бібліотеці Національного університету харчових технологій за адресою: 01601, м. Київ, вул. Володимирська, 68.

Автореферат розісланий 28 квітня 2014 р.

Вчений секретар  
спеціалізованої вченої ради  
доктор економічних наук, доцент



О. М. Петухова

## **ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ**

**Актуальність теми дослідження.** На сучасному етапі розвитку економіки у зв'язку із вступом України до СОТ, управління якістю продукції на підприємствах громадського харчування стало одним із головних завдань забезпечення їх ефективної діяльності. Необхідність поліпшення якості в сучасних умовах диктується низкою обставин: зміною законодавства, потребами науково-технічного прогресу, вимогами споживачів, розвитком внутрішньої та зовнішньої торгівлі, екологічною ситуацією в країні тощо. Проблеми внутрішнього розвитку підприємств та фактори зовнішнього середовища призводять до зниження рівня їх конкурентоспроможності, тому особливого значення набуває впровадження на підприємствах сучасних систем управління якістю продукції, спрямованих на вдосконалення технологічних та організаційних процесів виробництва і реалізації продукції.

Вирішення низки проблем в сфері якості представлено в працях зарубіжних науковців: Р. Бойля, Г. Гаріна, В. Е. Демінга, Дж. Джурана, Д. Еттінгера, К. Ісікави, Ф. Кросбі, Дж. Локка, А. Озтаса, Д. Сіттіга, Д. Самсона, Ж. К. Санжая, Г. Тагучі, А. Фейгенбаума, М. Халіса та інших.

Дослідження управління якістю продукції на підприємствах знайшли відображення в роботах як російських, так і українських науковців: Ю. П. Адлера, Л. М. Бадалова, А. В. Глічева, Б. І. Герасімова, О. І. Драган, А. В. Жадана, В. М. Затолокіна, А. О. Заїнчковського, Г. Н. Клімки, Т. В. Корнеєвої, Г. Д. Крилової, Д. Ф. Крисанова, А. В. Літвінової, О. І. Момота, Т. Л. Мостенської, М. О. Науменка, В. В. Окрепілова, В. Ю. Огвоздіна, Г. А. Семенова, Ж. К. Сідневої, Ю. Л. Труш, І. В. Федулової, О. С. Шібкової, В. Е. Швеця, Дж. Шоттміллера, М. І. Шаповала, Л. М. Яцуна та інших. Проте залишається ще чимало невирішених питань теоретичного та практичного характеру в сфері управління якістю.

Необхідність здійснення оцінки продукції (послуг) та вибору систем управління якістю продукції на підприємствах громадського харчування має свої особливості, що й обумовили вибір теми, дозволили визначити мету і завдання дисертаційної роботи.

**Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.** Дисертаційна робота виконана відповідно до науково-дослідної теми кафедри прикладної економіки Національного університету харчових технологій «Управління підприємствами в умовах забезпечення продовольчої безпеки» (номер державної реєстрації 0112U004638), де особисто автором визначено послідовність впровадження сучасних систем управління якістю на підприємствах громадського харчування та етапи розрахунку інтегрального показника управління якістю продукції на стадіях її життєвого циклу.

**Мета і завдання дослідження.** Метою дисертаційної роботи є обґрунтування теоретичних положень, розробка та визначення практичних рекомендацій щодо поліпшення системи управління якістю продукції на підприємствах громадського харчування із урахуванням сучасних тенденцій розвитку науки і практики менеджменту.

Досягнення поставленої мети зумовило необхідність вирішення таких

завдань:

- проаналізувати теоретичні основи управління якістю продукції для уточнення, систематизації й узагальнення основних понять у цій сфері;
- вдосконалити спіраль зміни якості продукції шляхом виділення її окремої складової (методичних підходів до управління якістю);
- обґрунтувати доцільність застосування експертно-соціологічного методу для здійснення оцінки якості продукції та послуг;
- проаналізувати стан та проблеми розвитку підприємств громадського харчування в сучасних умовах господарювання;
- вдосконалити структурно-логічну модель визначення вимог споживачів шляхом врахування способів та методів їх дослідження;
- визначити показники оцінки якості продукції до та після впровадження систем;
- запропонувати методичний підхід для виявлення резервів управління якістю продукції;
- обґрунтувати систему заходів оцінки ринкової якості продукції;
- розробити підхід до мінімізації загальновиробничих витрат та контролю якості продукції на основі економіко-математичного моделювання.

**Об'єктом дослідження** є процес управління якістю продукції на підприємствах громадського харчування.

**Предмет дослідження** – теоретико-методичні та прикладні основи управління якістю продукції на підприємствах громадського харчування.

**Методи дослідження.** Досягнення поставленої мети зумовило застосування таких методів дослідження: *абстрактно-логічного* – для визначення сутності економічних понять, здійснення теоретичного узагальнення та формування висновків; *економіко-статистичного* – для аналізу та оцінки існуючого стану управління якістю продукції на підприємствах громадського харчування; *графічного* – для наочного відображення тенденцій розвитку підприємств; *групування* – для визначення вагомості окремих факторів, що впливають на ринкову якість продукції; *співставлення (порівняння)* – для здійснення порівняльного аналізу показників діяльності підприємств громадського харчування; *системно-ситуаційного* – для дослідження основних підходів до управління якістю; *аналізу і синтезу* – для деталізації об'єкта дослідження; *експертно-соціологічного* – для визначення коефіцієнтів вагомості та комплексних показників оцінки якості продукції та послуг; *бенчмаркінгового* – для виявлення резервів управління якістю; *анкетування* – для вивчення вимог та потреб споживачів до продукції.

В основі *інформаційної бази* дослідження містяться законодавчі акти та нормативні документи України, Державні стандарти України та стандарти ЄС, статистичні дані Державної служби статистики України, Головного управління статистики у Чернівецькій області, статистичні дані та фінансові звіти підприємств громадського харчування Чернівецької області за 2008-2012 рр., довідкові матеріали, публікації вітчизняних і зарубіжних авторів, ресурси Інтернет та ін.

**Наукова новизна одержаних результатів** полягає у розвитку теоретичних положень та прикладних рекомендацій щодо формування системи управління якістю продукції на підприємствах громадського харчування.

*вперше:*

– визначено бенчмаркінговий стратегічний підхід, як підхід до виявлення резервів управління якістю продукції, в основу якого покладено оцінку потенціалів підприємств-конкурентів, що дає можливість розробити стратегію розвитку підприємства в напрямі пошуку шляхів покращення результатів своєї діяльності;

*удосконалено:*

– методичний підхід до визначення інтегрального показника управління якістю продукції, що комплексно враховує інтереси зацікавлених сторін (споживачів, експертів та виробників) на стадіях життєвого циклу продукції;

– підходи до здійснення оцінки якості продукції (послуг) підприємств громадського харчування, що базуються на застосуванні експертно-соціологічного методу та комплексної оцінки якості;

*набуло подальшого розвитку:*

– понятійно-категоріальний зміст терміну «якість», в якому узагальнено підходи українських та зарубіжних вчених на основі еволюції філософської, технологічної, економічної та соціальної концепцій;

– теорія управління громадським харчуванням на базі запропонованої категорії «ринкової якості», як сукупності властивостей, характеристик валового продукту (послуг), що випускається (надається) на ринку, як еталонний продукт (послуга), яким повинна відповідати вся продукція (послуга), що реалізується на ринку;

– модель систематизації внутрішніх та зовнішніх факторів, яка орієнтується на їх групування та здійснення ефективної організації діяльності підприємств громадського харчування;

– методичний підхід до визначення показників оцінки якості продукції до та після впровадження систем управління якістю, що дозволяє визначити основні проблеми розвитку підприємств та шляхи їх вирішення;

– визначення резервів управління якістю продукції на базі бенчмаркінгового стратегічного підходу, що впливатиме на результат виготовлення продукції;

– економіко-математичні моделі підвищення рівня управління якістю на базі мінімізації загальнопромислових витрат та контролю якості продукції.

**Практичне значення отриманих результатів** полягає у розробці стратегічних напрямків та завдань поліпшення системи управління якістю продукції на підприємствах громадського харчування Чернівецької області.

Отримані в роботі результати використано Департаментом економіки Чернівецької міської ради при розробці програмних завдань соціально-економічного розвитку м. Чернівці на 2014-2015 рр. в частині обґрунтування умов для подальшого економічного зростання підприємств громадського харчування м. Чернівці (довідка № 02/01-17/240 від 14.09.2013 р.).

Результати досліджень, які мають прикладний характер, впроваджені на підприємствах ресторанного господарства (що є складовою системи громадського харчування) Чернівецької області. Зокрема, рестораном «Валерія» прийняті до використання рекомендації щодо застосування методичного підходу, в основу якого покладено визначення інтегрального показника управління якістю продукції, виявлення резервів управління якістю на основі бенчмаркінгового стратегічного підходу та дотримання принципів експертно-соціологічного методу оцінки якості продукції (послуг) (довідка № 07-1/9 від 24.01.2013 р.); рестораном «Білий дім» – рекомендації щодо удосконалення стратегічних підходів до управління якістю продукції та впровадження сучасних систем управління нею в контексті покращення результатів діяльності та підвищення якості надання послуг (довідка № 05-1/8 від 12.07.2013 р.).

Основні теоретичні результати дослідження використовуються у навчальному процесі Буковинського державного фінансово-економічного університету при викладанні дисциплін «Економіка підприємства», «Проектний аналіз» та «Організація виробництва» (довідка № 04-11/108 від 31.10.2013 р.).

**Особистий внесок здобувача.** Дисертаційна робота є самостійно виконаною науковою працею, в якій автором розроблено теоретико-методичні положення створення та аналізу систем управління якістю продукції на підприємствах громадського харчування. Усі наукові результати, які викладені в дисертаційній роботі та виносяться на захист, отримані автором особисто і містяться у одноосібних наукових працях.

**Апробація результатів дисертації.** Основні положення та результати дисертаційної роботи доповідались і обговорювались на: III Всеукраїнській науково-практичній конференції студентів, аспірантів та молодих учених «Участь молоді у розвитку економіки та суспільства України» (Київ, 16-17 лютого 2012 р.); IX Міжнародній науково-практичній конференції «Управління сучасним підприємством» (Київ, 25-26 квітня 2013 р.); II Міжнародній науково-практичній інтернет-конференції «Розвиток країн в умовах глобалізації: технологічні, економічні, соціальні та екологічні проблеми» (Тернопіль, 23-24 травня 2013 р.); Міжнародній науково-практичній інтернет-конференції молодих учених та студентів «Особливості ефективного управління підприємством в умовах глобальних викликів» (Чернівці, 22 березня 2013 р.); Міжнародній науково-практичній інтернет-конференції «Сучасний ринок товарів та проблеми здорового харчування» (Харків, 13-14 травня 2013 р.).

**Публікації.** За результатами проведених досліджень опубліковано 13 праць загальним обсягом 3,5 д. а., з них 7 статей у фахових виданнях, 1 стаття у наукових періодичних виданнях інших держав (обсягом 2,91 д.а.) та 5 тез доповідей у матеріалах конференцій (обсягом 0,59 д. а.).

**Структура та обсяг роботи.** Дисертаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Робота викладена на 311 сторінках друкованого тексту, в тому числі: основний текст дисертації складає 190 сторінок, список використаних джерел – 30 сторінок, додатки – 91 сторінок. Робота містить 22 таблиці, 25 рисунків, 22 додатка, список використаних джерел охоплює 292 найменування.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЙНОЇ РОБОТИ

У вступі обґрунтовано актуальність теми, визначено мету, завдання, об'єкт, предмет, розкрито наукову новизну, практичне значення отриманих результатів та апробацію результатів дослідження.

У першому розділі «Теоретико-методичні основи управління якістю продукції на підприємствах» досліджено сутність поняття «якість» та її еволюцію за авторами різних часів, що сприяло визначенню переваг і недоліків змісту категорії, концепцій та підходів узагальнення поняття (рис. 1).

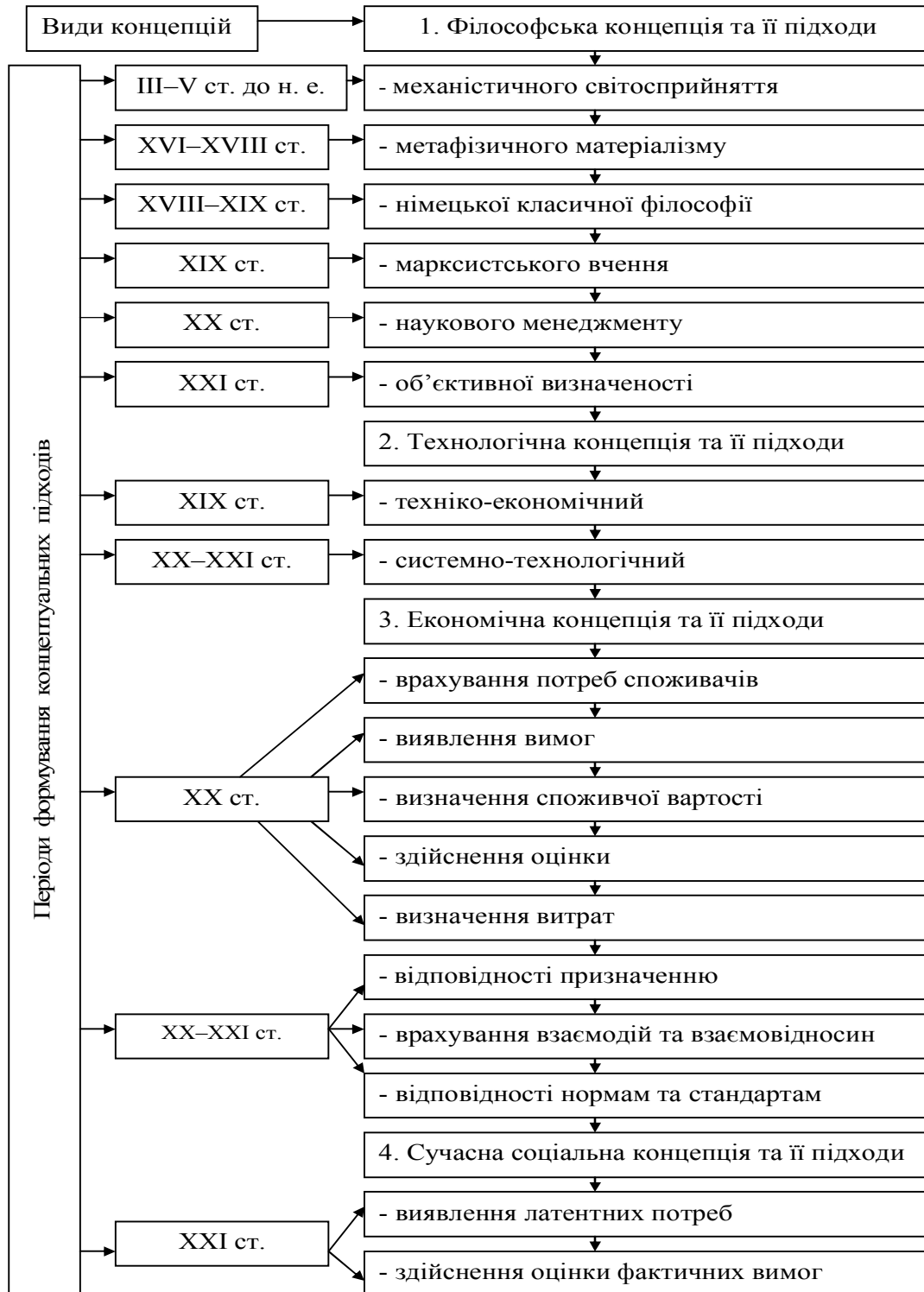


Рис. 1. Формування концептуальних підходів до визначення категорії «якість»

Еволюція концептуальних підходів характеризує багатоаспектний зміст поняття, на основі чого формується соціальний зміст категорії «якість».

Поведений аналіз літературних джерел дозволив уточнити поняття «управління якістю продукції» як цілеспрямований процес, скоординована дія, управлінська діяльність, що спрямовані на забезпечення, підтримку та вдосконалення необхідного рівня якості продукції (послуги, операції, системи, діяльності, організаційної структури тощо) в умовах її проектування, виготовлення, реалізації та споживання.

На основі теоретичного узагальнення категорій «якість продукції», «управління якістю продукції» та «якість харчового продукту» пропонуємо визначення категорії «управління якістю харчового продукту», що являє собою процес поліпшення властивостей продукту на стадіях життєвого циклу, який забезпечує безпеку споживання, зростання життєвого рівня населення, екологічну безпеку та підвищення рівня конкурентоспроможності продукції.

Розвиток підприємств залежать від впровадження сучасних систем: управління якістю (Quality Management System – QMS), добросовісної господарської практики (Good Manufacturing – GMP), забезпечення безпеки харчових продуктів (Hazard Analysis and Critical Control Points – HACCP), екологічного менеджменту (Ecological Management System – EMS) та загального менеджменту якості (Total Quality Management – TQM). Їх впровадження впливатиме на успішний результат діяльності підприємств (рис. 2).

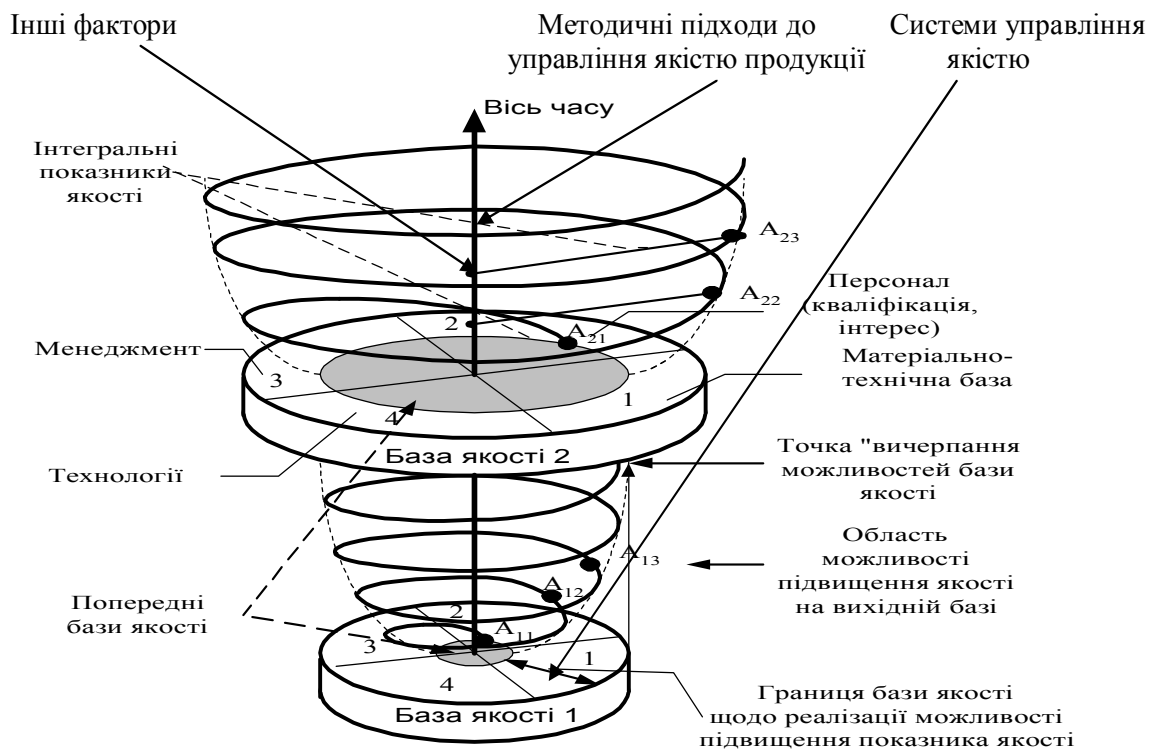


Рис. 2. Спіраль зміни якості продукції після впровадження сучасних систем управління якістю продукції

Від впливу вісі часу та факторів залежить перехід якості продукції з бази 1 в базу 2. Якщо на підприємствах громадського харчування відсутня матеріально-технічна база, наявний низький рівень кваліфікації персоналу,



менеджменту, технологій та інших факторів це в результаті може призвести до погіршення якості. За такими умовами база якості 1 дорівнюватиме нулю. Початковий рівень продукції без впровадження систем це заштрихована частина в базі якості 1. За умов впровадження систем на основі бази 1 відображено границю щодо реалізації можливості підвищення показника якості. Визначена границя змінюватиметься з точок  $A_{11}$  (початкового рівня якості),  $A_{12}$  (вдосконаленого рівня якості) до точки  $A_{13}$  (вищий рівень якості бази 1). При досягненні найвищої точки створюється область можливості підвищення якості на вихідній базі. В результаті ми зможемо застосовувати досягнуті результати з точки вичерпання можливостей бази, що переходить в базу якості 2. Заштрихована частина у середині кола бази 2 представляє собою вдосконалення попередньої бази якості 1. Тоді різниця між величиною бази 2 та бази 1 є характеристикою можливості підвищення рівня якості продукції в межах існуючої бази. Відстань між базами є зоною можливостей збільшення інтегральних показників якості з точок  $A_{21}$ ,  $A_{22}$  до  $A_{23}$  за рахунок врахування впливу факторів бази 2 та методичних підходів до управління якістю продукції, які дозволяють аналізувати не тільки процес виготовлення продукції, а й сам результат її реалізації споживачу.

В процесі дослідження запропоновано об'єднати експертний метод з соціологічним, як один метод під назвою «експертно-соціологічний». Схема його застосування запропонована на рис. 3.

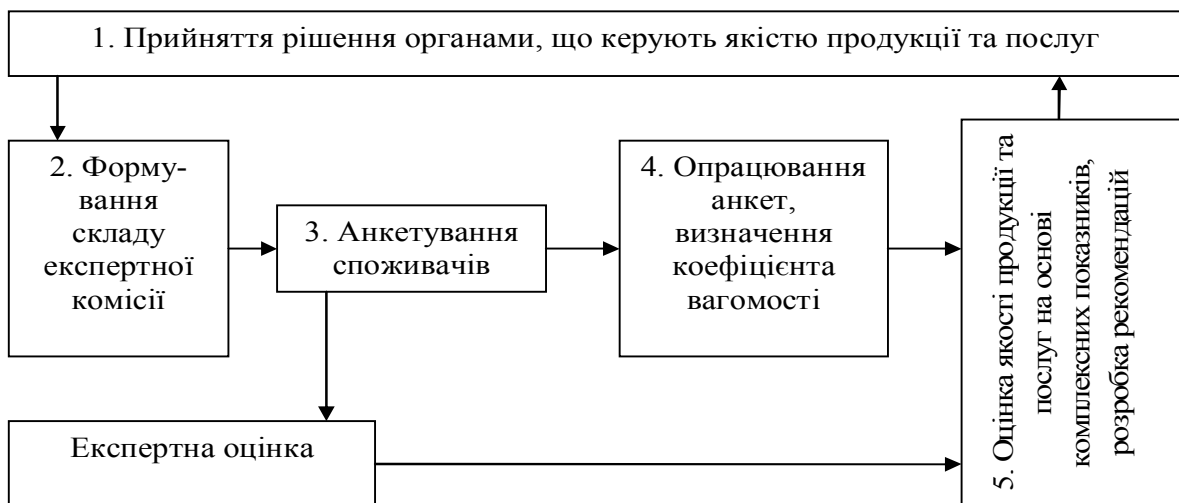


Рис. 3. Схема послідовності дій оцінки якості продукції та послуг за експертно-соціологічним методом

Дотримання визначеного алгоритму оцінки забезпечує основу для застосування бенчмаркінгового стратегічного підходу на практиці підприємств громадського харчування, в чому полягає доцільність застосування методу.

В результаті теоретико-методичних досліджень визначено: моделі підходів до управління якістю, фактори та показники оцінки якості продукції, етапи розрахунку інтегрального показника управління якістю продукції, особливості застосування бенчмаркінгового стратегічного підходу, необхідність поєднання експертного та соціологічного методів для оцінки якості продукції (послуг).

У другому розділі «Діагностика управління якістю продукції на підприємствах громадського харчування» проведено аналіз понять: «ресторанний бізнес», «ресторанна справа», «ресторанне господарство» та «громадське харчування», у зв'язку з відсутністю чіткого розуміння сутності такої сфери діяльності, як «громадське харчування».

На рівні країни загальноміська система громадського харчування включає чотири рівні ієрархічної структури. До першого рівня входять комплекси громадського харчування (підприємства харчової промисловості): фабрики заготівельні, комбінати. Другий рівень включає підприємства ресторанного господарства: ресторани, бари, кафе. Третій рівень забезпечує створення філій підприємств громадського харчування: кафетерій, буфет, магазин-кулінарії. До четвертого рівня входять точки громадського харчування (стаціонарні, мобільні): кіоск, ятка, автомат. Ядром системи являються другий та третій рівні, оскільки саме підприємства ресторанного господарства та філії громадського харчування забезпечують надання послуг виготовлення продукції на базі першого рівня та її реалізації на основі другого, третього та четвертого рівнів. В результаті визначено, що «громадське харчування» ширше поняття за інших.

У роботі здійснено спостереження за динамікою кількості підприємств ресторанного господарства України (табл. 1).

Таблиця 1

**Динаміка кількості підприємств ресторанного господарства України за період 2008-2012 рр., од.**

№ п/п	Види підприємств ресторанного господарства	Кількість підприємств за роками, од.							
		2008	2009	2010	2011	2012	Відхилення 2009 р. від 2008 р. (+,-)	Відхилення 2011 р. від 2010 р. (+,-)	Відхилення 2012 р. від 2011 р. (+,-)
1.	Ресторани	698	708	792	898	905	+ 10	+ 106	+7
2.	Кафе	3034	2868	2803	2688	2723	-166	- 115	+ 35
3.	Бари	814	754	715	727	710	- 60	+ 12	- 5
4.	Діяльність їдалень та постачання готової їжі	482	455	434	438	440	- 27	+ 4	+6
5.	Усього:	5028	4785	4744	4751	4778	209	+ 7	+27

Порівняння 2012 р. з 2008 р. свідчить про зменшення загальної кількості підприємств на 1 %, що пов'язано з: впливом економічної кризи, відсутністю виваженої кредитної політики, не вирішенням проблем в оподаткуванні, недостатньо ефективним механізмом ціноутворення, порушенням вимог забезпечення безпечної продукції, низьким рівнем розвитку підприємств, малоєфективним розміщенням мереж підприємств, «нездоровою» демографічною ситуацією, тривалим спадом виробництва та зuboжіння частини населення, відсутністю зацікавленого керівництва та персоналу тощо.

Згідно досліджень визначено проблеми розвитку підприємств ресторанного господарства, які негативно впливають на реалізацію продукції: низька система заохочень персоналу до виготовлення якісної продукції, відсутність систем

управління якістю, застосування недосконалих методичних підходів до оцінки якості продукції та послуг, уникнення відповідальності перед споживачами, порушення норм та вимог законодавства тощо.

З метою вивчення потреб споживачів, у роботі вдосконалено структурно-логічну модель визначення їх вимог, згідно якої встановлено структуру споживчої категорії населення Чернівецької області.

За результатами розрахунків вимоги споживачів стосуються, в основному, культури обслуговування (25 %), якості продукції (22 %) та доступності (20 %). Менший відсоток отримали вимоги надійності (15 %), інформаційності (8 %), номенклатури послуг (7 %) та інтер'єру (3 %). На основі опрацьованих книг «Відгуків та пропозицій» досліджених ресторанів визначено причини, що зумовлюють незадоволеність споживачів: неякісне обслуговування (50 %), повільне обслуговування (15 %), недбале ставлення (10 %), помилки під час виконання замовлення (9 %), незадовільна якість продукції (8 %), очікування вільного місця (6 %) та обраховування (неправильно визначена вартість замовлення) (2 %). Анкетування споживачів сприяло визначенню відповідності рівня якості продукції їхнім очікуванням: 65 % споживачів вважають, що рівень не відповідає, а решта – 35 % відповіли, що відповідає. Аналогічно відповіли при визначенні відповідності рівню цін – якості продукції: 55 % споживачів вважають, що не відповідає, а решта 45 % відповіли, що відповідає. Найбільш значущими показниками продукції для споживачів є її якість (30 %) та рівень цін (25 %). Решта 12 % вважають, що це комфорт зали, 15 % – асортимент страв, 12 % – рівень обслуговування та 6 % – культура обслуговування.

В роботі визначено показники оцінки якості продукції до впровадження систем: інтегральний показник управління якістю продукції (рис. 4) та показник ефективності використання вкладених коштів на одиницю продукції (рис. 5).

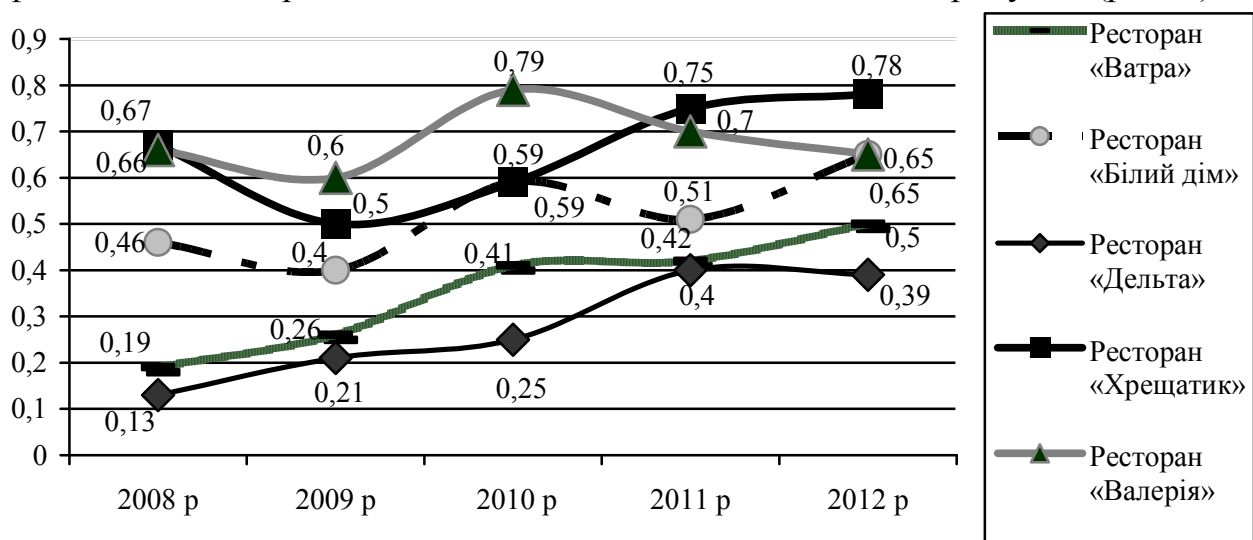


Рис. 4. Динаміка інтегрального показника управління якістю продукції за 2008-2012 рр.

Оцінка динаміки показника за всі роки свідчить, що з кожним роком його значення збільшується, але максимального значення не досягає. У 2012 р. його значення коливається від 0,39 (ресторан «Дельта») до 0,78 (ресторан «Хрещатик»). На інших ресторанах від 0,5 (ресторан «Ватра») до 0,65

(ресторани «Білий дім» та «Валерія»). Для вирішення проблем управління якістю продукції ресторанам необхідно впроваджувати сучасні системи.

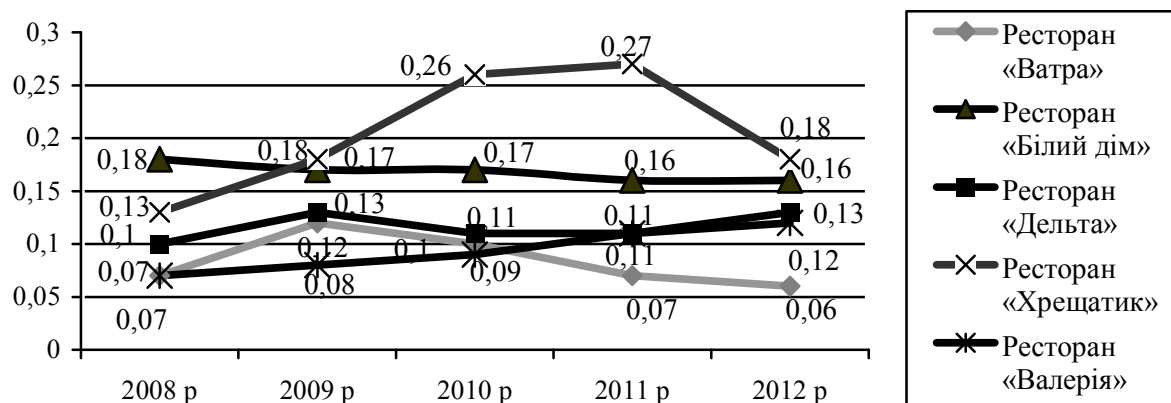


Рис. 5. Динаміка показника ефективності використання вкладених коштів на одиницю продукції за 2008-2012 рр.

На рис. 5 порівнюючи 2008 р. з 2012 р. спостерігається зменшення показника на ресторані «Білий дім» з 0,18 до 0,16, на ресторані «Ватра» з 0,07 до 0,06 та на ресторані «Хрещатик» з 0,13 до 0,18. Це пов'язано з тим, що чим більший обсяг витрат, тим менша ефективність реалізації якісної продукції. На інших ресторанах («Дельта» та «Валерія»), навпаки спостерігається збільшення значення показника.

В дисертації визначивши показники оцінки якості продукції після впровадження систем за прогнозований період 2013-2015 рр. (індекс річного темпу зростання обсягу випуску якісної продукції, середньорічний індекс темпу зростання випуску якісної продукції та середньорічний приріст випуску високоякісної продукції) спостерігається, що значення показників збільшується за рахунок впровадження систем та дотримання їх принципів.

Згідно досліджень визначено, що ефект інтегрованих систем управління якістю продукції більший, ніж ефект застосування окремої системи. Кожна система взаємопов'язана з приростом загального ефекту інтегрованих систем.

У третьому розділі **«Напрями вдосконалення управління якістю продукції на підприємствах громадського харчування»** запропоновано застосування бенчмаркінгового стратегічного підходу, що сприяє зміні процедури прийняття рішень в управлінні орієнтуючись на визначення резервів управління якістю продукції: поглиблення спеціалізації ресторанної пропозиції; впровадження і розвиток комп'ютерних технологій; забезпечення високого рівня обслуговування; знаходження відсотка постійних відвідувачів; визначення відсотка продукції, яка виготовляється за допомогою нового обладнання; використання високоякісної сировини; визначення обсягу нереалізованої продукції; застосування сучасного обладнання та нових технологій приготування їжі; залучення висококваліфікованих спеціалістів; визначення частки сертифікованої і несертифікованої продукції; мотивація і стимулювання праці персоналу; налагодження стійких зв'язків із надійними постачальниками; створення у великих туристичних центрах фабрик-кухонь та кулінарних цехів;

застосування графічного методу визначення сезонного потоку споживачів.

Продукція підприємств громадського харчування оцінюється споживачами, постачальниками, державою та конкурентами не за внутрішньою якістю, а за зовнішньою «ринковою якістю» в процесі її порівняння. У зв'язку з цим пропонуємо категорію «ринкова якість» – це сукупність властивостей, характеристик валового продукту (послуг), що випускається (надається) на ринку, як еталонний продукт (послуга), яким повинна відповідати продукція (послуга), що реалізується на ринку з врахуванням вимог зовнішніх зацікавлених сторін таких, як постачальники, споживачі та держава.

У роботі визначено відповідність «внутрішньої» якості – «ринковій» на основі групування впливу внутрішніх факторів (табл. 2) та їх оцінки (форм. 1).

Таблиця 2

### Групування внутрішніх факторів, що впливають на «ринкову якість» продукції

№ п/п	Найменування групи факторів	Перелік видів факторів, що відносяться до кожної групи	Позначення факторів
1.	Технічні	- якість вихідної сировини і матеріалів	X <sub>1</sub>
		- питома вага новітніх технологій	X <sub>2</sub>
		- питома вага сучасних машин і обладнання	X <sub>3</sub>
		- автоматизація виробництва	X <sub>4</sub>
		- інформаційне забезпечення процесів	X <sub>5</sub>
2.	Організаційні	- сезонність виробництва	X <sub>6</sub>
		- ритмічність виробництва	X <sub>7</sub>
		- широта асортименту продукції	X <sub>8</sub>
		- спеціалізація виробництва	X <sub>9</sub>
		- формальний підхід	X <sub>10</sub>
		- моніторинг процесів управління якістю	X <sub>11</sub>
3.	Економічні	- витрати на запровадження	X <sub>12</sub>
		- витрати на підтримання	X <sub>13</sub>
		- сума надбавки за високу категорію якості	X <sub>14</sub>
		- розширення ринку збуту	X <sub>15</sub>
		- усунення браку	X <sub>16</sub>
4.	Соціальні	- періодичність підвищення кваліфікації	X <sub>17</sub>
		- організація контролю за результатами	X <sub>18</sub>
		- особиста відповідальність кожного працівника за результати роботи	X <sub>19</sub>
		- стаж роботи на даній посаді	X <sub>20</sub>
		- середній вік працівників	X <sub>21</sub>
		- середній рівень освіченості	X <sub>22</sub>
		- середній рівень заробітної плати	X <sub>23</sub>
		- система мотивування за якість	X <sub>24</sub>
		- відповідність посади працівника своїй спеціальності	X <sub>25</sub>
- рівень кваліфікації працівників	X <sub>26</sub>		

$$Ч_{в\ i} = \frac{\sum B_i}{\sum 3Б}, \quad (1)$$

де:  $Ч_{в\ i}$  – частка вагомості і-го фактора;

$\sum B_i$  – сума балів оцінки і-го фактора;

$\sum 3Б$  – сума балів оцінки усіх факторів.

За результатами експертизи виявилось, що з усіх 26 факторів найбільш впливовими є:  $X_1$  – якість вихідної сировини та матеріалів,  $X_2$  – питома вага новітніх технологій,  $X_3$  – питома вага сучасних машин і обладнання,  $X_4$  – автоматизація виробництва,  $X_{10}$  – формальний підхід,  $X_{18}$  – організація контролю за результатами,  $X_{24}$  – система мотивування за якість,  $X_{26}$  – рівень кваліфікації працівників. Більшу частку займають фактори: якість вихідної сировини і матеріалів ( $X_1$ ) – 0,18, питома вага новітніх технологій ( $X_2$ ) – 0,14 та автоматизація виробництва ( $X_4$ ) – 0,14.

Згідно досліджень визначено, що процес управління якістю має бути побудований на усуненні або нейтралізації негативного впливу факторів. Для цього підприємствам громадського харчування пропонуємо заходи: здійснення систематизації зовнішніх та внутрішніх факторів (рис. 6), дотримання принципів міжнародних стандартів групи ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004, ISO 19011, ISO 14000, ISO 22000 та застосування виявлених резервів управління якістю продукції за бенчмаркінговим стратегічним підходом.



Рис. 6. Модель систематизації впливу зовнішніх та внутрішніх факторів на ринкову якість продукції

У разі вибору споживачем іншого підприємства громадського харчування в результаті незадоволення якістю продукції, підприємству необхідно її вдосконалювати, оптимізуючи процес виготовлення якісної продукції. Для реалізації цієї мети можна, як один з варіантів, запропонувати переглянути набір зовнішніх ресурсів та ресурсів власного виробництва, що використовуються у технологічних процесах, та визначити оптимальне співвідношення їх кількості для мінімізації загальновиробничих витрат. Останнє дозволить спрямувати додаткове фінансування заходів з покращення якості продукції та повернення довіри споживачів.

Таким чином, ми пропонуємо економіко-математичну модель мінімізації загально виробничих витрат з дотриманням контролю якості. Ця модель має наступний вигляд:

$$\sum_{t=1}^T \sum_{u=1}^U \left( \sum_{m=1}^M P_m Y_{mtu} + \sum_{k=1}^K P_k Y_{ktu} \right) \rightarrow \min = \quad (2)$$

$$\begin{cases} \sum_{u=1}^U \left( \sum_{m=1}^M Y_{mtu} + \sum_{k=1}^K Y_{ktu} \right) \geq Q_t & \text{для кожного } t = 1, 2, \dots, T; \\ \sum_{u=1}^U \left( q_{\gamma mt} \cdot Y_{mtu} + q_{\gamma kt} \cdot Y_{ktu} \right) \geq 0 & \text{для кожного } \gamma = 1, 2, \dots, Y; \\ Y_{mtu} \geq 0, Y_{ktu} \geq 0 & \text{для усіх } t = 1, 2, \dots, T; m = 1, 2, \dots, M; k = 1, 2, \dots, K. \end{cases} \quad (3)$$

де:  $T$  – кількість продукції певного рівня якості;

$U$  – кількість способів виготовлення продукції;

$K$  – кількість напівфабрикатів власного виготовлення;

$M$  – кількість зовнішніх ресурсів;

$Y$  – кількість якісних продуктів заданого рівня якості;

$P_m$  – ціна зовнішнього ресурсу ( $m$ );

$P_k$  – вартість напівфабрикату ( $k$ );

$Y_{mtu}$  – кількість ресурсу ( $m$ ), що використовується у виготовленні продукту ( $t$ ) способом ( $u$ );

$Y_{ktu}$  – кількість напівготової продукції власного виготовлення ( $k$ ), що задіяна при створенні продукту ( $t$ ) способом виготовлення ( $u$ );

$Q_t$  – зобов'язання з виготовлення продукту ( $t$ ) заданого рівня якості відповідно до замовлення;

$q_{\gamma mt}$  – якісна характеристика ресурсу ( $\gamma$ ) з-поміж зовнішніх ресурсів ( $m$ ) при використанні його в продукті ( $t$ ) заданого рівня якості;

$q_{\gamma kt}$  – якісна характеристика напівфабрикату ( $k$ ) при його використанні в продукті ( $t$ ) заданого рівня якості.

Модель (2)-(3) можна доповнити системою обмежень на ресурси (зовнішні та використання напівфабрикатів), що мають такий вигляд:

$$\begin{cases} \sum_{t=1}^T \sum_{u=1}^U S_{mtu} Y_{mtu} \leq Q_m & \text{для кожного } m = 1, 2, \dots, M; \\ \sum_{t=1}^T \sum_{u=1}^U S_{ktu} Y_{ktu} = Q_k & \text{для кожного } k = 1, 2, \dots, K. \end{cases} \quad (4)$$

де:  $Q_k$  – обсяг  $k$ -го напівфабрикату, що йде на збільшення запасів ( $Q_k > 0$ ) або компенсується із запасів ( $Q_k < 0$ );

$Q_m$  – нормований обсяг зовнішнього матеріального ресурсу ( $m$ );

$S_{ktu}$  – норма витрати напівфабрикату ( $k$ ) на товарний продукт ( $t$ ) при його приготуванні способом ( $u$ );

$S_{mtu}$  – норма витрати зовнішнього ресурсу ( $m$ ) на продукт ( $t$ ) заданого рівня якості при його приготуванні способом ( $u$ ).

Цільова функція (2) описує всі витрати на виробництво продукції на даному підприємстві:  $\sum_{m=1}^M P_m Y_{mtu}$  – вартість усіх зовнішніх ресурсів,  $\sum_{k=1}^K P_k Y_{ktu}$  – вартість усіх ресурсів власного виробництва, задіяних у технологічному

процесі. Сумування по  $U$  та по  $T$  враховує всеможливі способи приготування продукції та усі рівні якості.

Перша нерівність з системи обмежень (3) забезпечує виконання умови достатності зовнішніх ресурсів та ресурсів власного виготовлення, використаних в усіх способах приготування, для виконання зобов'язання з виготовлення продукції заданого рівня якості відповідно до замовлення. Виконання рівності означає, що усі ресурси підуть на виконання замовлення, а нерівність означатиме, що після виконання замовлення на підприємстві залишиться ще певний запас ресурсів. В разі перевищення норми замовлення підприємство буде направляти свої витрати на додаткові заходи щодо залучення якомога більше споживачів.

Виконання другої нерівності з системи обмежень (3) забезпечує контроль якості продукції на основі якісної характеристики ресурсу та напівфабрикату, що в результаті оцінки експертом, споживачем та виробником може мати як позитивне (більше нуля) так і негативне значення (менше нуля), що відповідно свідчить про наявність якісної або бракованої продукції. Згідно нерівності від'ємне значення не допускається, а допускається, що результат може бути рівним нулю, тобто якщо ми отримуємо сировину, або використовуємо напівфабрикат з граничним терміном споживання, ми їх застосовуємо у процесі виготовлення в найближчий день з метою уникнення реалізації неякісної продукції споживачу на другий день. В нерівності запропоновано розглядати контроль якості продукції, як перевірку відповідності показників продукції встановленим вимогам, що потребує поступової адаптації до цього підприємств громадського харчування.

Система обмежень (3) забезпечують природні умови невід'ємності на шукані оптимальні обсяги зовнішніх ресурсів та ресурсів власного виробництва. Щодо системи обмежень (4), то виконання першої з цих нерівностей гарантує достатність зовнішніх ресурсів: ресурси використовуються повністю при виконанні рівності, і є їх надлишок в разі виконання нерівності. Друга нерівність з цієї системи обмежень передбачає повне використання ресурсів власного виробництва у технологічному процесі.

Запропонована модель (2)-(3) або (2)-(3)-(4) є задачею лінійного програмування. Визначені моделі характеризуються як універсальні до застосування, оскільки, крім мінімізації загальновиробничих витрат ми можемо мінімізувати також інші ресурси. Крім того, дані моделі можуть застосовуватись і на підприємствах різних видів діяльності, які здійснюють виробництво, або надають послуги. Їх можна успішно розв'язувати з використанням ЕОМ на основі звітності та даних підприємств. Такі моделі можуть бути використані для розв'язування задач планування ефективного виробництва продукції на підприємстві та чіткої орієнтації на забезпечення якісного результату.

Заходи такого спрямування сприятимуть формуванню ефективної системи господарювання підприємств громадського харчування за умов ринкових відносин та визначених напрямків підвищення рівня вдосконалення функціонування систем управління якістю продукції.



## ВИСНОВКИ

У дисертаційній роботі здійснено теоретичне та практичне вдосконалення процесу управління якістю продукції на підприємствах громадського харчування у контексті створення передумов оцінки продукції та послуг з боку споживачів, виробників та експертів. За результатами досліджень було зроблено такі висновки:

1. Згідно уточнення, систематизації та узагальнення основних понять запропоновано розглядати «якість продукції» як соціальну категорію, що являє собою сукупність властивостей та характеристик продукції, які є результатом її якісного виготовлення з боку виробників та її безпечної реалізації споживачу. Таке трактування поняття, на відміну від існуючих, містить в основі забезпечення життєдіяльності та потреб людини у споживанні якісного продукту.

2. Вдосконалено спіраль зміни якості продукції на якій виділено, як окремий елемент, методичні підходи до управління якістю та чотири складові (фактори) такі, як матеріально-технічна база, персонал, менеджмент та технології. Окремо визначено інші фактори (якість сировини, рівень організації виготовлення продукції, розподіл праці, спеціалізація, ритмічність та сезонність виготовлення, форми і способи транспортування, зберігання і реалізація, відповідність нормативним вимогам тощо), що також зображені на спіралі та враховуються на практиці. У роботі запропоновано формули їх розрахунку. Основою розробки спіралі стала модель петлі якості продукції з визначеними стадіями життєвого циклу.

3. В умовах господарської діяльності підприємства ресторанного господарства, які є складовою системи громадського харчування, не займаються виробництвом, а здійснюють надання послуг з виготовлення продукції та харчування. У зв'язку з цим запропоновано методичний підхід до оцінки якості продукції та послуг, базуючись на поєднанні експертного та соціологічного методів в один узагальнений експертно-соціологічний метод, оскільки вивчення соціальних вимог можливе лише на основі їх експертного оцінювання.

4. В результаті спостереження за динамікою кількості підприємств ресторанного господарства України і зокрема Чернівецької області визначено, що з кожним роком їх кількість зменшується. Головними проблемами, пов'язаними зі зміною динаміки є: наявність впливу економічної кризи, відсутність виваженої кредитної політики, невирішені проблеми в оподаткуванні, недостатньо ефективного ціноутворення, низький рівень розвитку підприємств, малоефективне розміщення мереж підприємств на території міста, району та села, «нездорова» демографічна ситуація, тривалий спад виробництва та зuboжіння частини населення (що призвело до значних зрушень у структурі кінцевого споживання), порушення вимог забезпечення безпечної продукції для споживання, відсутність зацікавленого керівництва та персоналу в управлінні якістю продукції, високі ціни тощо.

5. Виявлено основні причини, що впливають на незадоволення вимог споживачів та запропоновано структурно-логічну модель їх визначення, яку застосовано на практиці. В результаті визначено структуру споживчої категорії

населення Чернівецької області та вимоги виробників до сировини, яка приймається від постачальників для того, щоб враховувати при здійсненні оцінки якості продукції та послуг не тільки вимоги споживачів, а й виробників.

6. Важливим показником ефективності діяльності підприємств є впровадження систем управління якістю продукції. У зв'язку із складністю та додатковими витратами їх впровадження, в роботі визначено показники до їх впровадження: інтегральний показник управління якістю продукції та показник ефективності використання вкладених коштів на одиницю продукції. Також визначено показники оцінки якості продукції та послуг після їх впровадження: індекс річного темпу зростання обсягу випуску якісної продукції, середньорічний індекс темпу зростання випуску якісної продукції та середньорічний приріст випуску високоякісної продукції. Згідно здійснених розрахунків прогнозовано, що середньорічний приріст випуску високоякісної продукції досліджених ресторанів за період 2013-2015 рр. слід віднести на рахунок впровадження сучасних систем QMS, GMP, HACCP, EMS та TQM. В результаті оцінки ефективності систем розроблено модель систематизації впливу внутрішніх та зовнішніх факторів на основі їх групування.

7. В роботі запропоновано методичний підхід визначення інтегрального показника управління якістю продукції, що базується на врахуванні інтересів не тільки споживачів, а й виробників та експертів. Виявлено, що досліджені підприємства громадського харчування базуються на застосуванні методичних підходів (системного, цільового, стратегічного та процесного) до управління якістю, але окреме застосування кожного підходу на практиці не дає очікуваного результату. З цією метою здійснено їх узагальнення на базі запропонованого бенчмаркінгового стратегічного підходу, який зорієнтований на принципи підходів та систематизацію їх в єдину систему цілеспрямованих, постійно поліпшуваних дій на основі впровадження інновацій та інвестицій.

8. При оцінці продукції досліджених підприємств громадського харчування визначено: категорію «ринкова якість», систему заходів досягнення цілей політики у сфері якості, факторну оцінку на основі їх групування, механізм управління якістю (що спрямований на усунення або нейтралізацію негативного впливу згрупованих факторів), необхідність дотримання міжнародних стандартів групи ISO, обов'язковість застосування на практиці досліджених підприємств виявлених резервів управління якістю продукції. У роботі рекомендовано заходи підвищення рівня управління якістю продукції: доведення цілей і завдань в сфері якості до працівників, своєчасне запобігання появи дефектів, постійне відстеження кон'юнктури ринку і рівня задоволення замовників, підвищення компетентності та відповідальності персоналу, дотримання трудової (виконавчої) дисципліни, проведення обов'язкової сертифікації продукції (систем) тощо.

9. Визначені у роботі проблеми споживання якісної та безпечної харчової продукції в Україні сприяли пошуку основних шляхів покращення якості продукції шляхом визначення мінімізації загальноновиробничих витрат та контролю якості продукції на основі економіко-математичного моделювання. Застосування моделей полягає у розробці стратегічних напрямків та завдань

поліпшення системи управління якістю продукції на підприємствах громадського харчування Чернівецької області.

Виходячи з вищевикладеного, одним із основних пріоритетів розвитку підприємств громадського харчування є реалізація обґрунтованих у дисертації теоретичних положень і практичних рекомендацій щодо виявлення резервів управління якістю продукції, що може стати потужним поштовхом до підвищення рівня ефективності їх діяльності.

## **СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ**

### ***Публікації у наукових фахових виданнях:***

1. Безродна С. М. Управління якістю продукції на основі досвіду радянських та зарубіжних систем / С. М. Безродна // Сталий розвиток економіки. – 2012. – №7 (17). – С. 351-355 (0,23 д. а.).

2. Безродна С. М. Вплив сучасних систем управління якістю на забезпечення якості та безпеки продукції підприємств ресторанного господарства України / С. М. Безродна // Проблеми науки. Наука – виробництво. – 2013. – №1. – С. 24-30 (0,35 д. а.).

3. Безродна С. М. Впровадження стратегічно-орієнтованого підходу до управління якістю продукції на підприємствах ресторанного господарства України / С. М. Безродна // Формування ринкових відносин в Україні. – 2013. – №3 (142). – С. 114-119 (0,29 д. а.).

4. Безродна С. М. Сфера послуг у системі управління якістю продукції підприємств громадського харчування України / С. М. Безродна // Науковий вісник Буковинського державного фінансово-економічного університету. Економічні науки: збірник наукових праць. – Чернівці : Технодрук, 2012. – Вип. 1 (22). – С. 167-179 (0,7 д. а.).

5. Безродна С. М. Оцінка якості продукції та послуг на підприємствах ресторанного господарства / С. М. Безродна // Інноваційна економіка. – 2013. – №6 (44). – С. 252-254 (0,12 д. а.).

6. Безродна С. М. Розробка інтегрального показника для удосконалення управління якістю продукції підприємств ресторанного господарства / С. М. Безродна // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг : збірник наукових праць : у 2-х ч. Ч. 2 / Харківського державного університету харчування і торгівлі; [редкол. О. І. Черевко (відпов. ред.) та ін.]. – Харків, 2013. – Вип. 1 (17). – С. 192-200 (0,47 д. а.).

7. Безродна С. М. Виявлення резервів підвищення якості продукції в системі інноваційного розвитку / С. М. Безродна // Науковий вісник Буковинського державного фінансово-економічного університету. Економічні науки: збірник наукових праць. – Чернівці : Технодрук, 2013. – Вип. 1 (24). – С. 66-75 (0,52 д. а.).

### ***Статті у наукових періодичних виданнях інших держав та виданнях України, які включені до міжнародних наукометричних баз:***

8. Bezrodna S. N. Product quality management of restaurant services in Ukraine: issues of grounding / S. N. Bezrodna // European Applied Sciences. – 2013. – № 3 (2). – PP. – 85-89 (0,23 д. а.).

***Тези доповідей та матеріали конференцій:***

9. Безродна С. М. Особливості розробки стратегії управління якістю продукції на підприємствах ресторанного господарства / С. М. Безродна : тези доп. ІХ Міжнар. наук.-практ. конф. [«Управління сучасним підприємством»], (Київ, 25-26 квіт. 2013 р.). - К. : НУХТ, 2013. – С. 11-13 (0,12 д. а.).

10. Безродна С. М. Якість продукції як економічна категорія та об'єкт управління / С. М. Безродна : матеріали ІІІ Всеукр. наук.-практ. конф. студентів, аспірантів та молодих учених [«Участь молоді у розвитку економіки та суспільства України»], (Київ, 16-17 лют. 2012 р.). – К. : НУХТ, 2012. – С. 64-66 (0,12 д. а.).

11. Безродна С. М. Основи вдосконалення ринкової якості продукції, що постачається на підприємствах ресторанного господарства / С. М. Безродна : тези доп. ІІ Міжнар. наук. - практ. інтернет-конф. [«Розвиток країн в умовах глобалізації: технологічні, економічні, соціальні та екологічні проблеми»], (Тернопіль, 23-24 травня 2013 р.). – Т.: Тернопільська ДСГДС ІКСГП НААН, 2013. – С. 54-56 (0,12 д. а.).

12. Безродна С. М. Аналіз факторів, що впливають на якість продукції підприємств ресторанного господарства України / С. М. Безродна : тези доп. Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф. молодих учених та студентів [«Особливості ефективного управління підприємством в умовах глобальних викликів»], (Чернівці, 22 березня 2013 р.). - Ч. : БДФЕУ, 2013. – С. 180-183 (0,17 д. а.).

13. Безродна С. М. Виявлення ризиків пов'язаних з управлінням якістю продукції на підприємствах ресторанного господарства / С. М. Безродна : тези доп. Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф. [«Сучасний ринок товарів та проблеми здорового харчування»], (Харків, 13-14 травня 2013 р.). - Х. : ХДУХТ, 2013. – С. 75-76 (0,06 д. а.).

**АНОТАЦІЯ**

**Безродна С. М. Управління якістю продукції на підприємствах громадського харчування. – Рукопис.**

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.04 – економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності). – Національний університет харчових технологій Міністерства освіти і науки України, Київ, 2014.

Дисертація присвячена дослідженню теоретичних положень та розробці практичних рекомендацій щодо поліпшення системи управління якістю продукції на підприємствах громадського харчування.

Здійснено аналіз теоретичних основ управління якістю продукції з метою уточнення, систематизації й узагальнення основних понять у цій сфері. Удосконалено спіраль зміни якості продукції шляхом виділення її окремої складової (методичних підходів до управління якістю). Обґрунтовано доцільність застосування експертно-соціологічного методу для того, щоб здійснювати оцінку якості продукції та послуг. Проаналізовано стан та виявлено проблеми розвитку підприємств громадського харчування в сучасних

умовах господарювання. Визначено показники оцінки якості продукції до та після впровадження систем, а також розроблено модель систематизації впливу факторів на якість продукції. Вдосконалено структурно-логічну модель виявлення вимог споживачів шляхом врахування способів та методів їх дослідження. Розроблено методичний підхід для виявлення резервів управління якістю продукції та обґрунтовано систему заходів оцінки ринкової якості продукції.

Запропоновано підхід до мінімізації загальнопромислових витрат та контролю якості продукції на основі економіко-математичного моделювання.

**Ключові слова:** якість, управління якістю, система управління якістю, ефективність, підприємство, громадське харчування, ресторанне господарство.

## **АННОТАЦИЯ**

**Безродная С. М. Управление качеством продукции на предприятиях общественного питания. – Рукопись.**

Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.04 – экономика и управление предприятиями (по видам экономической деятельности). – Национальный университет пищевых технологий Министерства образования и науки Украины, Киев, 2014.

Диссертационная работа посвящена разработке теоретических, методических, организационных и практических основ управления качеством продукции на предприятиях общественного питания, на примере предприятий ресторанного хозяйства Черновицкой области.

В диссертации проведен анализ экономической сущности «качества продукции», в результате чего получило дальнейшего развития понятия «управление качеством пищевой продукции», а также концептуальные подходы к определению категории «качество». Предложен методический подход к оценке качества продукции (услуг) на предприятиях общественного питания. Разработан комплекс направлений для совершенствования систем управления качеством, бенчмаркинг-стратегического подхода (с целью выявления резервов и осуществление систематизации факторов), государственной программы управления качеством.

В результате определения существующих подходов к управлению качеством продукции предложен бенчмаркинг-стратегический подход, который ориентирован на принципы подходов и систематизацию их в единую систему целенаправленных, постоянно улучшающих действий на основе внедрения инноваций и инвестиций. Получило дальнейшего развитие бенчмаркинг-стратегический подход, как подход к выявлению резервов управления качеством продукции, в основу которого положено оценку потенциалов предприятий-конкурентов, что дает возможность разработать стратегию развития предприятия в направлении поиска путей улучшения результатов своей деятельности.

Исследовано современное состояние и проблемы развития предприятий общественного питания в Украине с целью выявления основных причин ухудшения процесса управления качеством. Результат исследования повлиял на

определение последовательности внедрения современных систем на предприятиях общественного питания. Предложенная последовательность позволяет определять изменение показателей выпуска качественной продукции до и после внедрения систем, поэтому согласно расчетам прогнозируемо, что прирост среднегодовых темпов выпуска качественной продукции исследованных ресторанов за период 2013-2015 гг. следует отнести на необходимость внедрения современных систем управления качеством.

В связи с тем, что предприятия ресторанного хозяйства (которые являются составной частью системы общественного питания) не занимаются производством, а осуществляют предоставление услуг по изготовлению продукции, в работе предложен методический подход оценки качества продукции и услуг с учетом требований потребителей. Он направлен на обобщении экспертного и социологического методов в один экспертно-социологический метод, поскольку изучение социальных требований возможно только на базе проведения экспертной оценки.

С целью повышения эффективности управления качеством проанализированы факторы, которые влияют на продукцию в системе, что повлияло на результат формирования модели их систематизации.

Для устранения проблем и причин ухудшения качества, в работе предложен подход к минимизации общепроизводственных расходов и контроля качества продукции на основе экономико-математического моделирования. Также определены пути достижения мероприятий оценки и определения соответствия «внутреннего качества» к «рыночному качеству», что является гарантией успешной деятельности предприятия в будущем.

**Ключевые слова:** качество, управление качеством, система управления качеством, эффективность, предприятие, общественное питание, ресторанное хозяйство.

## SUMMARY

**Bezrodna S.M. Product quality management in catering economy. - Manuscript.**

Thesis for a candidate degree in economic sciences, speciality 08.00.04 – economy and enterprises management (by types of economic activity) – National university of nutritive technologies of Ministry of education and science of Ukraine, Kyiv, 2014.

This thesis is devoted to the research of theoretical regulations and elaboration of practical recommendations for improving the product quality management system in catering economy.

The analysis of the theoretical foundations of product quality management is performed aiming at specification, systematization and generalization the main concepts in this sphere. The spiral of change of product quality has been improved by defining its individual component (methodological approaches to quality management). Appropriateness of use an expert-sociological method is substantiated for realization the assessment of product and services' quality. The condition has been analyzed and problems of development the catering economy in the current

conditions of business have been revealed. The indices for the product quality assessment have been determined before and after the implementation of the systems, and the model of systematization of factors influence on the product quality has been elaborated. Structural and logical model of identifying the customers' needs by taking into account the ways and methods of their research has been improved. A methodical approach for identifying the reserves of product quality management has been developed and a system of measures the market assessment product quality has been substantiated.

An approach to minimization the overhead costs and product quality control on the basis of economic and mathematical modeling has been offered.

**Key words:** quality, quality management, quality management system, efficiency, enterprise, catering, restaurant economy.

Підписано до друку 28.04.2014 р. Формат 60x90/16. Папір офісн.  
Друк оперативний. Ум. друк. арк. 1,16. Обл.-вид. арк. 0,9. Тираж 100 прим. Зам. № 12-0221.

Виготовлено на поліграфічній базі Буковинського державного фінансово-  
економічного університету  
58000, м. Чернівці, вул. Манфреда Штерна, 3