

## УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

УДК 657:640.432

В. А. ГРОСУЛ, Т. П. ІВАНОВА

## ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРИ ФОРМУВАННІ БІЗНЕС-МОДЕЛІ ПІДПРИЄМСТВА РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

У статті досліджено сутність основних категорій управління якістю. Визначені основні критерії управління якістю послуг на підприємствах ресторанного господарства. Сформовано систему параметрів оцінки якості послуг підприємства ресторанного господарства. Розроблено інтегровану модель впливу якості послуг підприємства ресторанного господарства на критерії результативності діяльності. Обґрунтовано методичний інструментарій комплексної оцінки якості послуг підприємств ресторанного господарства. Результати досліджень можуть бути використані при побудові системи управління якістю на підприємствах ресторанного господарства.

**Ключові слова:** якість, виробництво, продукція, обслуговування, послуга, управління, підприємство, ресторанне господарство.

В статье исследована сущность основных категорий управления качеством. Определены основные критерии управления качеством услуг на предприятиях ресторанного хозяйства. Сформирована система параметров оценки качества услуг предприятия ресторанного хозяйства. Разработана интегрированная модель влияния качества услуг предприятия ресторанного хозяйства на критерии результативности деятельности. Обоснован методический инструментальный комплексной оценки качества услуг предприятий ресторанного хозяйства. Результаты исследований могут быть использованы при построении системы управления качеством на предприятиях ресторанного хозяйства.

**Ключевые слова:** качество, производство, продукция, обслуживание, услуга, управление, предприятие, ресторанное хозяйство.

The article discusses the theoretical and practical aspects of service quality management at the enterprises of restaurant economy. The evolution of the concept of "quality" and defines the essence of the main categories of quality management. The features of the nature of production at the enterprises of restaurant economy. It was found that when assessing the quality of the restaurant business enterprises should take into account all four stages of the expansion of production: production, distribution, exchange and consumption.

The result of this study is to assess the parameters of the system formed at enterprise restaurant management services to meet customer requirements. Developed an integrated model of the impact of the quality of restaurant management enterprise services on the criteria of efficiency of its activity.

Practical significance has developed methodological tools integrated assessment of the quality of services of restaurant business enterprises. The proposed approach is based on building patterns, and allows you to evaluate the quality of the restaurant business, enterprise services for the main criteria, taking into account the priority needs and demands of consumers. The research results can be used in the construction of quality management system in enterprises restaurant business, as well as in management decisions to transform the existing business model.

**Keywords:** quality, manufacturing, production, maintenance, service, enterprises of restaurant business.

**Вступ.** В умовах глобалізації споживчого ринку та підвищеної конкурентоспроможності питання забезпечення якості у різних її проявах набувають особливої актуальності для вітчизняних підприємств різних галузей економіки. За останні роки «якість» стала імперативом конкурентоспроможності для всіх видів бізнесу. Сучасний споживач вимагає високого рівня якості: від якості продукції та послуг, якості роботи, якості навколишнього середовища до якості життя. Це, своєю чергою, обумовлює необхідність формування відповідно високого рівня якості бізнес-моделей суб'єктів господарювання.

Особливо гострим дане питання є для підприємств ресторанного господарства, галузева специфіка яких визначає можливість оцінки кінцевих результатів праці і доцільності зроблених витрат безпосередньо тільки після споживання, якому передують виробництво і реалізація продукції. Оскільки підприємства даної сфери поєднують всі чотири фази розширеного відтворення: виробництво, розподіл, обмін і споживання [1]. Складність оцінки якості на підприємствах ресторанного господарства обумовлена характером організації виробництва, при якому поряд з реалізацією продукції, організується її споживання та надання споживачам різних послуг [2].

Усвідомлення цих обставин призвело до активізації наукового інтересу дослідників до вирішення практичних аспектів формування якісної бізнес-моделі підприємства ресторанного господарства, реалізація якої дозволить забезпечити високі стабільні

результати, мінімізувати витрати та сприятиме формуванню його позитивного іміджу. Для аргументованої координації управлінських рішень відносно доцільності та необхідності трансформації діючої бізнес-моделі особлива увага повинна бути приділена практичним аспектам управління якістю.

**Аналіз літературних даних та постановка проблеми.** Формуванню теоретичних та практичних аспектів управління якістю на підприємствах присвячені праці вітчизняних та зарубіжних вчених-економістів. Термінологічний апарат та основні категорії управління якістю представлені в діючих державних стандартах України [3], гармонізовані зі стандартами якості [4–6], міжнародними стандартами [7]. Прикладні аспекти технології виробництва, які застосовуються на підприємствах ресторанного господарства представлені в наукових дослідженнях Р. П. Никифорова, О. В. Сабірова [8]. Проблеми управління якістю продукції широко висвітлено в працях Ащепкової Н. С., Богданова В. О. [9] Давидової О. Ю. [10], питання якості обслуговування розглядаються в наукових працях [11]. Різноманітні методичні підходи оцінки якості послуг є предметом активних наукових дискусій серед дослідників: М. О. Науменко, О. І. Бляшенко [11], Т. І. Андросової [12]. Загальні питання прогнозування процесів системи управління якістю є предметом наукових досліджень С. І. Шаповалової, О. О. Мажара [13], Мазаракі А. А., Пугачеського Г. [14], Г. Т. Пятницької [1].

© В. А. Гросул, Т. П. Іванова. 2016

Разом з тим, звертає увагу відсутність понятійної чіткості стосовно основних категорій управління якістю на підприємствах ресторанного господарства. Вивчення опублікованих праць і практики господарювання господарської діяльності свідчать про недостатнє висвітлення питань, пов'язаних із застосуванням сучасного методичного інструментарію оцінки якості послуг підприємств ресторанного господарства за основними параметрами, що мають пріоритетне значення для споживача. Наявні методичні підходи оцінки якості не адаптовані до галузевої специфіки підприємств ресторанного господарства. Отже, на сучасному етапі розвитку економіки України, набуває особливої актуальності проблема подолання безсистемності в управлінні, пошуку та розроблення нових методів управління якістю послуг на підприємствах ресторанного бізнесу.

**Ціль та задачі дослідження.** Метою дослідження є вивчення теоретичних засад та розробка методичних та практичних рекомендацій щодо управління якістю послуг на підприємствах ресторанного господарства.

Задачею дослідження є обґрунтування методичного інструментарію локальної параметричної та комплексної оцінки якості послуг підприємств ресторанного господарства.

Для досягнення поставленої мети були поставлені наступні завдання:

1. Вивчити еволюцію поняття «якість» та визначити сутність основних категорій управління якістю відповідно діючих державних та міжнародних стандартів, а також сучасної економічної літератури.

2. Сформулювати систему основних параметрів оцінки якості послуг підприємства ресторанного господарства, відповідно до вимоги та переваг споживачів.

3. Удосконалити методичний інструментарій оцінки якості послуг на підприємствах ресторанного господарства, який на відміну від існуючих, враховує локальні параметричні оцінки якості послуг, дозволяє оцінити ступінь відповідності якості послуг відносно еталону та характеризує загальний рівень якості послуг підприємств ресторанного бізнесу.

**Основні категорії управління якістю на підприємствах ресторанного господарства.** Логічне та обґрунтоване формування конкурентоспроможної бізнес-моделі підприємства ресторанного господарства неможливо без дослідження понятійного апарату в частині визначення сутності самого поняття «якість» та основних категорій управління якістю.

Проведене дослідження економічної літератури з питань управління якістю показало, що першим дослідником даної категорії вважається давньогрецький філософ і вчений Аристотель. Він визначив її як «видову відмінність» однієї сутності від іншої, що належить до того ж виду [10]. З часом розуміння сутності категорії «якість» трансформувалося набувало нових відтінків (рис. 1). Проте, акцент Аристотеля на характеристику мінливості якості як зміну стану речей, їх здатність перетворюватись у свою протилежність не втрачає своєї актуальності у сучасних умовах господарювання, оскільки забезпечення високого рівня конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства обумовлює необхідність здійснення постійного контролю та підвищення якості за всіма компонентами їх бізнес-моделі. Сьогодні ключовою

детермінантою формування якісної бізнес-моделі підприємств ресторанного господарства є ступінь відповідності сукупності власних характеристик кожної її компоненти вимогам споживачів в залежності від споживчого сегменту.

Діючі державні стандарти України [3], гармонізовані зі стандартами якості [4–7] зорієнтовані передусім на споживача, передбачають використання 8 принципів управління якістю, які повинні забезпечити успішну реалізацію бізнес-моделі підприємства ресторанного господарства. Це, зокрема: орієнтація на споживача; лідерство керівництва; залучення всіх працівників до справ підприємства ресторанного господарства; процесний та системний підходи до управління; взаємовигідні відносини з постачальниками; постійне поліпшення діяльності; прийняття рішень на підставі реальних фактів [14].

Якість продукції – сукупність властивостей, які засвідчують ступінь її придатності для використання за прямим призначенням з врахуванням функціональної, економічної та естетичної сторін при визначеному рівні розвитку виробничих сил [3].

Якість послуги – сукупність характеристик послуги, які надають їй здатність задовольняти обумовлені або ймовірні потреби [7].

Якість обслуговування – сукупність характеристик процесу і умов обслуговування, які забезпечують задоволення встановлених або ймовірних потреб споживача [7].

Управління якістю, відповідно погляду кола вітчизняних вчених [10] являє собою науковий напрямок, що вивчає теорію та практику управління застосовано до сфери якості.

Предмет управління якістю – сукупність теоретичних, методичних та практичних питань управління якістю продукції та послуг [10].

Критерієм оцінки якості на підприємствах ресторанного господарства є сама людина з її різноманітними потребами, індивідуальним смаком, що додає деяку суб'єктивність одержуваним результатам [11].

**Визначення параметрів інтегрованої моделі оцінки якості послуг підприємства ресторанного господарства.** Індустрія ресторанного бізнесу завжди орієнтується на запити клієнтів. Розуміння вимог та запитів клієнтів необхідно для управління якістю їх обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Досягнення високого рівня якості – важливе завдання, вирішення якого забезпечує підприємницький успіх підприємств даної сфери. Використання в обслуговуванні клієнтського підходу є основним критерієм забезпечення якості діючої бізнес-моделі підприємства ресторанного господарства. При цьому якість продукції та наданих послуг сприймається відвідувачами підприємства ресторанного господарства як єдиний інтегрований показник, а забезпечення високого значення якого залежить також від високого рівня координації на інших стадіях: виробництва, розподілу та обміну. В даному контексті слід повністю підтримати погляд вчених М. О. Науменко, О. І. Бляшенко, які досить доречно зазначають, що «...якість в закладах ресторанного господарства є складним сукупним поняттям, яке повинно відповідати певним вимогам, що формуються при реалізації продукції, ор-

ганізації її споживання та організації відпочинку формуються при реалізації продукції, організації її споживання та організації відпочинку» [11].

Проведені дослідження свідчать, що для багатьох підприємств ресторанного господарства підвищення якості обслуговування є найбільш ефективним інструментом підвищення ефективності діяльності, ніж маркетинг, просування або реклама. На практиці, в перший раз клієнта можна «заманити» рекламою, інтер'єром або різноманітним меню, проте вдруге він приходить завдяки якості страв, які пропонує підприємство ресторанного господарства та високому рівню якості обслуговування, що перевірений при попередньому відбудуванні. Процес безперервного поліпшення якості послуг, що надаються підприємствами ресторанного господарства проходить цикл функціональних стадій виготовлення продукції і організації її споживання. Відповідно до цього, безперервний характер відтворювальних процесів на підприємствах рес-

торанного господарства зумовлює необхідність реалізації комплексного підходу до побудови систем контролю та управління якістю на різних стадіях (виготовлення продукції та її споживання). Це дозволить скоординувати процеси управління якістю на віх етапах: починаючи із вибору постачальників товарних запасів, їх придбання, зберігання, виробництва та обслуговування.

Для формування інтегрованої моделі комплексної оцінки якості послуг підприємства ресторанного господарства необхідно визначити відповідні параметри. На основі дослідження існуючих в економічній літературі підходів до оцінки якості послуг ресторанного господарства [1, 10–14] виділені основні параметри, які, на наш погляд, дозволяють здійснити всебічну оцінку: якість продукції ( $P_1$ ), рівень обслуговування ( $P_2$ ), цінова політика ( $P_3$ ), рівень гостинності підприємства ресторанного господарства ( $P_4$ ), естетичність приміщень ( $P_5$ ), стан матеріально-технічної бази ( $P_6$ ).



Рис. 1 – Еволюція поняття «якість». Складено авторами на основі узагальнення [1, 3–7, 10, 14]

Визначені параметри дозволяють оцінити якість продукції та послуг підприємств ресторанного господарства з позицій цінності для споживача та впливають на формування інших критеріїв результативності діяльності, таких як:

лояльності споживача, привабливості підприємства ресторанного бізнесу, рівень корпоративного та соціального іміджу, стабільність доходів та рівень конкурентоспроможності (рис. 2).

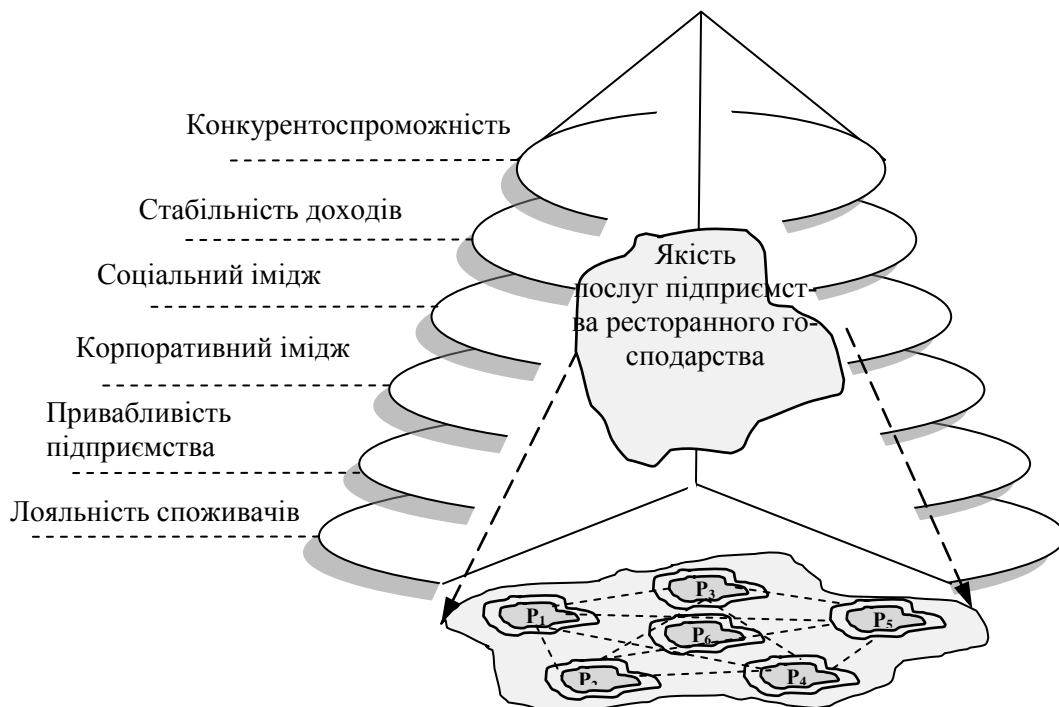


Рис. 2 – Інтегрована модель впливу якості послуг підприємства ресторанного господарства на критерії результативності діяльності, Авторська розробка

#### Методичний інструментарій оцінки якості послуг підприємства ресторанного господарства.

Для здійснення кількісної оцінки кожного індикатора, за і-м параметром якості послуг підприємства ресторанного господарства пропонується дотримуватися залежності «високий рівень – вищий бал». Обробку первинних даних, отриманих на основі спостереження, передбачено здійснювати за відповідною шкалою оцінювання, що представлено наступним чином [12]:

а) високий рівень характеристики j-го індикатора за і-м параметром якості послуг підприємства ресторанного господарства – 5 балів;

б) низький рівень характеристики j-го індикатора за і-м параметром якості послуг підприємства ресторанного господарства – 1 бал;

в) проміжні характеристики – 2, 3, 4 бали.

За результатами обробки анкетних даних респондентів формується інтегральна оцінка кожного параметру, за формулою:

$$I_{яj}^k = \frac{\sum_{i=1}^n B_i^z}{n}, \quad (1)$$

де  $I_{яj}^k$  – інтегральний показник і-го параметру якості послуг k-го підприємства ресторанного господарства;  $B_i$  – кількість балів за одиничною характеристикою j-го індикатора оцінки k-го підприємства ресторанного господарства; n – кількість індикаторів оцінки і-го

параметру якості послуг підприємства ресторанного господарства.

Для графічного зображення результатів оцінки будуватиметься циклограма («павутини якості») [10]. Циклограма – це діаграма зіставлення показників якості, за дозволяє наочно визначити критичні параметри, за якими слід приймати коригувальні управлінські та техніко-технологічні рішення [13]. Вважаючи на це, на основі аналізу циклограми можлива оцінка відповідності фактичних оцінок кожного параметру якості послуг підприємства ресторанного господарства їх еталонним значенням, та, відповідно встановлення «вузьких місць».

Алгоритм побудови циклограми якості послуг підприємства ресторанного господарства [10]:

1) на векторах циклограми (кількість яких залежить від кількості параметрів оцінки) відкладаються базові та фактичні значення локальних інтегральних показників оцінки параметрів якості послуг підприємства ресторанного господарства, що розраховані за формулою (1);

2) на основі поєднання точок утворюють багатокутники та розраховують їх площу, на формулою:

$$S_{Pя} = \frac{1}{2} \sin \frac{360}{n} \times (I_{mi}^l \times I_{n1}^l + \sum_{m=1}^{n-1} (I_{mm}^l \times I_{(m+1)i}^l)), \quad (2)$$

де  $a_{mi}$  – локальні інтегральні показники оцінки параметрів якості послуг підприємства ресторанного господарства, переведені в сантиметри; n – кількість параметрів оцінки.

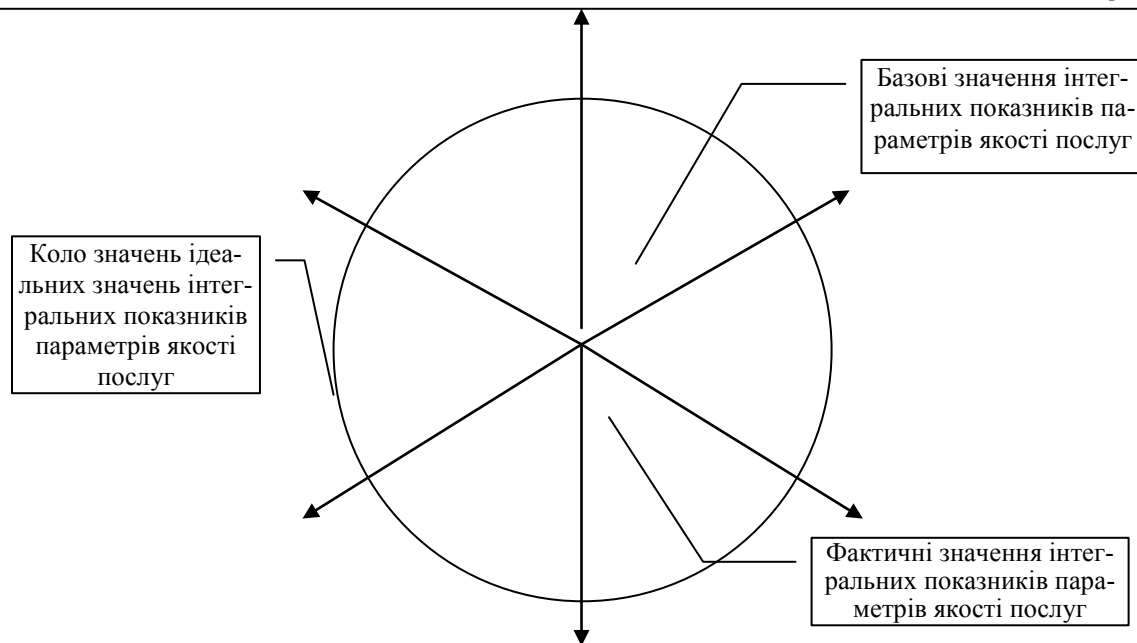


Рис. 3 – Циклограма якості послуг підприємства ресторанного господарства, Побудовано авторами на основі [10, 13]

Для визначення загального рівня якості послуг підприємства ресторанного господарства розраховується площа її багатокутника та порівнюється з площею багатокутника базового (або умовно-еталонного) рівня якості. Відповідно, чим більшою є площа багатокутника, тим вище рівень якості послуг підприємства ресторанного господарства.

Запропонований методичний інструментарій оцінки якості послуг підприємства ресторанного господарства базується на застосуванні циклограми, розрахунок компонентів якої враховує локальні параметричні оцінки якості послуг, дозволяє оцінити ступінь відповідності якості послуг відносно еталону та характеризує загальний рівень якості послуг підприємств ресторанного бізнесу, що формує інформаційне підґрунтя для розробки стратегічних цільових орієнтирів розвитку з метою забезпечення адаптивності та гнучкості підприємства сфери ресторанного бізнесу відповідно пріоритетних вимог та запитів споживачів.

**Висновки.** Розвиток і успіх будь-якого суб'єкта господарювання визначаються широким спектром факторів як зовнішньої, так і внутрішньої середовища. Розвиток економічного потенціалу України багато в чому пов'язаний із розвитком сфери послуг, серед яких важливу роль відіграє сфера ресторанного господарства. В даний час розвиток підприємств ресторанного бізнесу залежить від попиту споживачів, який, своєю чергою, характеризується мінливістю, динамічністю, високою залежністю від об'єктивних економічних, соціально-демографічних, а також від психологічних особливостей окремих людей і носить альтернативний характер. Питання підвищення якості послуг на підприємствах ресторанного господарства є ключовими при формуванні конкурентоспроможної бізнес-моделі. Вважаючи на це, узагальнено основні положення систем управління якістю та досліджено сутність основних категорій управління якістю: «якість», «якість продукції», «якість послуги», «якість обслуговування», «управління якістю».

Ґрунтуючись на визначених галузевих особливостях організації діяльності підприємств ресторанного господарства, розроблено систему параметрів оцінки якості послуг. Спираючись на необхідність своєчасної трансформації діючої бізнес-моделі підприємства ресторанного господарства, удосконалено методичний інструментарій оцінки якості послуг підприємств ресторанного господарства, який на відміну від існуючих, надає можливість одночасно оцінити якість послуг за основними критеріями (якість продукції, рівень обслуговування, цінова політика, рівень гостинності, естетичність приміщень, стан матеріально-технічної бази), дозволяє визначити загальний рівень якості обслуговування, що створює інформаційне підґрунтя для розробки стратегічних цільових орієнтирів розвитку з метою забезпечення адаптивності та гнучкості підприємства сфери ресторанного бізнесу відповідно пріоритетних вимог та запитів споживачів.

#### Список літератури:

1. П'ятницька, Г. Т. Менеджмент ресторанного господарства [Текст]: навч. пос. / Г. Т. П'ятницька, Н. О. П'ятницька, Л. В. Лукашова. – Київ: КНТЕУ, 2010. – 430 с.
2. Чернова, Г. В. Особливості розвитку ресторанного господарства Вінниччини [Текст] / Г. В. Чернова // Географічні науки. – № 4. – С. 114–119.
3. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація [Текст]. – Київ: Держстандарт України, 2004. – 24 с. – Режим доступу: \www/URL: <http://text.normativ.ua/doc2728.php>
4. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник [Текст]. – Київ: Держстандарт України, 2001. – 33 с. – Режим доступу: \www/URL: <http://aer.net.ua/public/files/OSBB/zakonodavstvo/DSTU/DSTU%20ISO%209000-2001.pdf>
5. ДСТУ ISO 9000:2007. Системи управління якістю. Основні положення та словник [Текст]. – Київ: Держспоживстандарт України, 2008. – 29 с. – Режим доступу: \www/URL: [http://dbn.at.ua/\\_ld/11/1128\\_432\\_iso9000-1-.pdf](http://dbn.at.ua/_ld/11/1128_432_iso9000-1-.pdf)
6. ДСТУ ISO 9001:2009. Системи управління якістю. Вимоги [Текст]. – Київ: Держспоживстандарт України, 2009. – 26 с. – Режим доступу: \www/URL: [http://www.plitka.kharkov.ua/certs/433\\_iso9001.pdf](http://www.plitka.kharkov.ua/certs/433_iso9001.pdf)

7. ISO 8402:1994. Управление качеством и обеспечение качества. Словарь [Текст]. – Международная организация по стандартизации, 1994. – 15 с. – Режим доступа: <http://www/URL: http://gostbank.metaltorg.ru/data/norms /isj/2.pdf>
8. *Никифоров, Р. П.* Розробка технології прісного листкового напівфабрикату на основі молочної сироватки [Текст] / *Р. П. Никифоров, О. В. Сабіров* // Технологічний аудит та резерви виробництва. – 2015. – № 3/3 (23). – С. 37–41. doi:10.15587/2312-8372.2015.44154
9. *Онищенко, В. М.* Удосконалення технології зберігання замороженого м'яса птиці [Текст] / *В. М. Онищенко, Н. Г., Грінченко, В. А. Большакова* // Східно-Європейський журнал передових технологій. – 2015. – № 6/10 (77). – С. 37–41. doi:10.15587/1729-4061.2015.54656
10. *Давидова, О. Ю.* Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві [Текст]: навч. пос. / *О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська*. – Харків: ХНАМГ, 2012. – 415 с.
11. *Науменко, М. О.* Управління якістю обслуговування споживачів в підприємствах ресторанного господарства [Текст] / *М. О. Науменко, О. І. Блященко* // Вісник економіки транспорту і промисловості. – 2011. – № 33. – С. 121–123.
12. *Андросова, Т. В.* Оцінка конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства [Текст]: монографія / *Т. В. Андросова, Н. О. Власова, Н. В. Михайлова, О. А. Круглова*. – Харків: ХДУХТ, 2010. – 144 с.
13. *Шаповалова, С. І.* Формалізація базових алгоритмів співставлення зі зразком в продукційних системах [Текст] / *С. І. Шаповалова, О. О. Мажара* // Східно-Європейський журнал передових технологій. – 2015. – № 4/3 (76). – С. 22–27. doi:10.15587/1729-4061.2015.46571
14. *Мазаракі, А. А.* Модель Кано в системах управління якістю [Текст] / *А. А. Мазаракі, Г. Пугачевський* // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2004. – № 3. – С. 55–58.
3. DSTU 4281:2004. Establishments of the catering trade. Classification (2004). Kiev: Derzhstandart Ukrainy, 24. Available at: <http://text.normativ.ua/doc2728.php>
4. DSTU ISO 9000-2001. Systemy upravlinnia yakistiu. Osnovni polozhennia ta slovnyk (2001). Kiev: Derzhstandart Ukrainy, 33. Available at: <http://aer.net.ua/public/files/OSBB/zakonodavctvo/DSTU/DSTU%20ISO%209000-2001.pdf>
5. DSTU ISO 9000-2007. Systemy upravlinnia yakistiu. Osnovni polozhennia ta slovnyk (2008). Kiev: Derzhstandart Ukrainy, 29. Available at: [http://dbn.at.ua/ld/11/1128\\_432\\_iso9000-1-.pdf](http://dbn.at.ua/ld/11/1128_432_iso9000-1-.pdf)
6. DSTU ISO 9001:2009. Systemy upravlinnia yakistiu. Vymohy (2009). Kiev: Derzhstandart Ukrainy, 26. Available at: [http://www.plitka.kharkov.ua/certs/433\\_iso9001.pdf](http://www.plitka.kharkov.ua/certs/433_iso9001.pdf)
7. ISO 8402:1994. Upravlenie kachestvom i obespechenie kachestva. Slovar' (1994). Mezhdunarodnaia organizatsiia po standartizatsii, 15. Available at: <http://gostbank.metaltorg.ru/data/norms /isj/2.pdf>
8. *Nykyforov, R. P., Sabirov, O. V.* (2015). Process design of unfermented puff semi-finished products based on milk whey. Technology Audit and Production Reserves, 3(3(23)), 37–41. doi:10.15587/2312-8372.2015.44154
9. *Onyshhenko, V. M., Ghrynchenko, N. Gh., Boljshakova, V. A.* (2015). Improvement of frozen poultry storage technology. Eastern-European Journal of Enterprise Technologies, 6(10(77)), 37–41. doi:10.15587/1729-4061.2015.54656
10. *Davydova, O. Yu., Pisarevskii, I. M., Ladyzhenskaya, R. S.* (2012). Quality Management products and services in the hotel and restaurant sector. Kharkov: KSAME, 415.
11. *Naumenko, M. O., Blyashenko, A. I.* (2011). Quality Management customer service in restaurants and catering enterprises. Bulletin of Economics and transportation industries, 33. 121–123.
12. *Androsov, T. V., Vlasov, N. A., Mikhailov, N. V., Kruglov, O. A.* (2010). Evaluation of competitiveness of enterprises restaurant business. Kharkiv: HDUHT, 144.
13. *Shapovalova, S. I., Mazhara, O. O.* (2015). Formalization of basic pattern matching algorithms in production systems. Eastern-European Journal of Enterprise Technologies, 4(3(76)), 22–27. doi:10.15587/1729-4061.2015.46571
14. *Mazaraki, A. A., Puhachesky, G.* (2004). Kano model systems of quality management. Standardization, certification, quality, 3, 55–58.

**Bibliography (transliterated):**

1. P'jatnycjka, Gh. T., P'jatnycjka, N. O., Lukashova, L. V. (2010). Menedzhment restorannogho gospodarstva. Kiev: KNTEU, 430.
2. Chernova, Gh. V. Osoblyvosti rozvytku restorannogho gospodarstva Vinnychyny. Gheoghrafichni nauky, 4, 114–119.

*Бібліографічні описи / Библиографические описания / Bibliographic descriptions*

**Практичні аспекти управління якістю при формуванні бізнес-моделі підприємства ресторанного господарства / В. А. Гросул, Т. П. Іванова** // Вісник НТУ «ХПІ». Серія: Механіко-технологічні системи та комплекси. – Харків : НТУ «ХПІ», 2016. – № 7(1179). – С. 132–137. – Бібліогр.: 14 назв. – ISSN 2079-5459.

**Практические аспекты управления качеством при формировании бизнес-модели предприятия ресторана хозяйства / В. А. Гросул, Т. П. Иванова** // Вісник НТУ «ХПІ». Серія: Механіко-технологічні системи та комплекси. – Харків : НТУ «ХПІ», 2016. – № 7(1179). – С. 132–137. – Бібліогр.: 14 назв. – ISSN 2079-5459.

**Practical aspects of quality when forming business model enterprise restaurant business/ V. Grosul, T. Ivanova** // Bulletin of NTU “KhPI”. Series: Mechanical-technological systems and complexes. – Kharkov: NTU “KhPI”, 2016. – № 7 (1179). – P. 132–137. – Bibliogr.: 14. – ISSN 2079-5459.

*Відомості про авторів / Сведения об авторах / About the Authors*

**Гросул Вікторія Анатоліївна** – доктор економічних наук, Харківський державний університет харчування та торгівлі, професор кафедри "Економіки і управління"; вул. Клочківська, 333, м. Харків, Україна, 61051; e-mail: vkgros@mail.ru

**Іванова Тетяна Павлівна** – Харківський державний університет харчування та торгівлі, старший викладач кафедри "Економіки і управління"; вул. Клочківська, 333, м. Харків, Україна, 61051;

**Гросул Вікторія Анатоліївна** – доктор економічних наук, Харьковский государственный университет питания и торговли, профессор кафедры "Экономики и управления"; ул. Клочковская, 333, г. Харьков, Украина, 61051; e-mail: vkgros@mail.ru

**Іванова Тетяна Павлівна** – Харьковский государственный университет питания и торговли, старший преподаватель кафедры "Экономики и управления"; ул. Клочковская, 333, г. Харьков, Украина, 61051;

**Grosul Victoria Anatolievna** – Doctor of Economic Sciences, Kharkiv State University of Food Technology and Trade, Professor of "Economics and Management"; Str. Klochkovsky, 333, Kharkiv, Ukraine, 61051;

**Ivanova Tatyana Pavlovna** – Kharkiv State University of Food Technology and Trade, a senior lecturer in "Economics and Management"; Str. Klochkovsky, 333, Kharkiv, Ukraine, 61051; e-mail: [ivanova77@meta.ua](mailto:ivanova77@meta.ua)