

~ ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ НАЦІОНАЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ ~

УДК: 640.4:338.4

DOI: <https://doi.org/10.32680/2409-9260-2024-11-324-7-14>

КОНЦЕПТУАЛЬНІ ПІДХОДИ ДО ФОРМУВАННЯ ІНТЕГРОВАНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Мостова К. А., здобувач PhD, кафедра менеджменту організацій, Одеський національний економічний університет, м. Одеса, Україна
e-mail: Kmostova97@gmail.com
ORCID: 0000-0002-6394-9497

***Анотація.** Стаття присвячена дослідженню питань щодо інтегрованої системи управління якістю послуг підприємств ресторанного бізнесу. Метою дослідження є розкриття концептуальних підходів до формування інтегрованої системи управління якістю послуг. Під час дослідження було використано такі наукові методи: теоретичного узагальнення, формалізації, аналізу та синтезу, логічного узагальнення результатів. У науковій статті розкрито сутність інтегрованої системи управління якістю послуг. Проведено аналіз підходів до трактування поняття інтегрованої системи управління якістю послуг. Практична значущість результатів розкрита у наукових дослідженнях автора: зроблено аналіз підходів до трактування інтегрованої системи управління якістю послуг та визначено авторське трактування. Запропоновано механізм формування інтегрованої системи управління якістю послуг підприємств ресторанного бізнесу. Перспективи подальших наукових досліджень мають бути спрямовані на вирішення питання щодо впровадження та апробації інтегрованої системи управління якістю послуг на підприємствах ресторанного бізнесу України.*

***Ключові слова:** концептуальні підходи, система управління якістю, інтегрована система управління якістю послуг, ресторанний бізнес, підприємство ресторанного бізнесу.*

CONCEPTUAL APPROACHES AND MECHANISM OF FORMATION OF THE INTEGRATED QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF RESTAURANT BUSINESS ENTERPRISES

Mostova A. Katerina, candidate of PhD, department of organization management, Odesa National Economic University, Odesa, Ukraine
e-mail: Kmostova97@gmail.com
ORCID: 0000-0002-6394-9497

***Abstract.** The purpose of the study is to reveal conceptual approaches to the formation of an integrated service quality management system in order to develop a model of an integrated service quality management system adapted to enterprises in the service sector, which will allow the formation of key stages and elements of the mechanism for the formation of an integrated service quality management system of restaurant business enterprises. In the process of carrying out the research, the following scientific methods were used: theoretical generalization (to characterize the components of the integrated quality management system and approaches to its formation at the enterprises of the restaurant business); formalization, analysis and synthesis (for building a model and developing a mechanism for the formation of an integrated service quality management system of restaurant business enterprises); logical generalization of results (formulation of conclusions). The scientific article reveals the essence of the integrated quality management system. Research has been conducted and approaches to the interpretation of the concept of an integrated service quality management system have been formed. The main features of the concept are defined, namely: an integrated service quality management system is a holistic management system of restaurant business enterprises, meets the requirements of international standards for quality management systems, is aimed at balancing the interests of all interested parties and optimizing the social, environmental and economic results of activities. The restaurant business is a specific branch of the hospitality industry, which is very sensitive responds to changes in macroeconomic indicators. Development and implementation integrated quality management systems of restaurant business enterprises can become a way of survival and further development in the conditions unfavorable economic conditions caused by the pandemic, war, inflation, etc. The development of a model for the formation and implementation of an integrated quality management system of restaurant business enterprises is a scientific innovation. Prospects for further*

scientific research should be focus attention on the development of theoretical and methodological principles and the development of practical recommendations for the implementation of an integrated service quality management system of restaurant business enterprises.

Keywords: *conceptual approaches, quality management system, integrated service quality management system, restaurant business, restaurant business enterprise.*

JEL Classification: M110

Постановка проблеми. Підвищення конкурентоспроможності підприємства ресторанного бізнесу, особливо в умовах кризи, можливе завдяки зростанню конкурентоспроможності продукції та послуг, які воно пропонує. Це потребує не тільки забезпечення високого рівня якості послуг, а й функціонування на засадах соціальної відповідальності, збереження навколишнього середовища та створення сприятливих і безпечних умов діяльності. Загалом реалізувати ці завдання допомагає впровадження інтегрованих систем управління якістю послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Нині науковцями сформовано ряд трактувань поняття «інтегрована система управління якістю», проте їх тлумачення не є однозначними. Загалом можна визначити, що інтегровану систему управління якістю розглядають як систему, що передбачає об'єднання (інтеграцію) декількох систем управління якістю в єдину цілісну систему, що передбачає як відповідність міжнародним стандартам, так і без відповідності. Зокрема, Г. В. Соломіна вважає, що інтегрована система управління якістю – це велика цільова система, що служить виконанню заданої функції, необхідної для реалізації бізнес-цілей. Та уточнює, що ефективна інтегрована система управління якістю – це синтетична система, що об'єднує кращі застосовані підходи, практики та інструменти [1, с. 94-100]. А. М. Слободяник та В. О. Сиза вважають, що інтегрована система управління якістю включає системи, що працюють в єдиному інформаційному просторі, що не тільки забезпечує інформаційну актуальність, ефективність, цілісність та надійність, а й полегшує взаємодію та обмін інформацією між системами [2, с. 45-50]. Т. В. Розбицька та Г. А. Толочко дають визначення інтегрованої системи управління якістю, як частини системи загального управління якістю організації, що відповідає вимогам кількох міжнародних стандартів на системи управління якістю і функціонує як єдине ціле [3, с. 63-81]. Отже, запропоновані визначення інтегрованої системи управління якістю потребують подальшого уточнення та систематизації.

Відокремлення невирішених раніше частин загальної проблеми. Незважаючи на чисельні дослідження науковців щодо формування системи управління якістю, потребує подальшого розвитку механізм інтегрованої системи управління якістю на засадах соціальної відповідальності, збереження навколишнього середовища та створення сприятливих і безпечних умов діяльності. Впровадження удосконаленої моделі ІСУЯ (Інтегрована Система Управління Якістю), яка базується на принципах поєднання стандартів, дозволяє підприємствам ресторанного бізнесу отримати переваги щодо підвищення конкурентоспроможності та постійного розвитку.

Метою статті є розробка підходів до формування механізму інтегрованої системи управління якістю, яка базується на засадах стійкого розвитку підприємств ресторанного бізнесу в умовах конкуренції та сучасних соціально-економічних викликів.

Матеріалами дослідження є: нормативно-правові акти щодо регулювання систем управління якістю та стандартизації якості; праці вітчизняних та зарубіжних авторів, які провадять свої науково-практичні дослідження у сфері економіки, управління якістю та ресторанного бізнесу.

Під час дослідження було використано такі наукові методи: теоретичного узагальнення (для характеристики складових інтегрованої системи управління якістю та підходів до її формування на підприємствах ресторанного бізнесу); формалізації, аналізу та синтезу (для побудови моделі та розробки механізму формування інтегрованої системи управління якістю підприємств ресторанного бізнесу); логічного узагальнення результатів (формулювання висновків).

Основний матеріал. Активне застосування у світовій практиці міжнародних стандартів ISO 9000 та ISO 14000 і формування галузевих версій стандартів у сфері управління якістю створили передумови для формування на підприємствах інтегрованої системи управління якістю послуг. Розвиток світової економіки та інтеграції вітчизняного ресторанного бізнесу у міжнародний економічний простір вимагають зміни підходів до управління

господарюючими суб'єктами та векторами їх діяльності. Інтегрована система управління якістю (ІСУЯ) є частиною всього менеджменту організації, яка включає відповідність вимогам двох або більше міжнародних стандартів і функціонує як єдине ціле. До створення ІСУЯ слід підходити як до комплексного інноваційного проекту, спрямованого на підвищення ефективності загального управління організацією [4]. На наш погляд, хибним припущенням є те, що інтегрована система управління якістю – це частина загальної системи управління. Скоріше інтегрована система і є загальною системою управління якістю діяльності підприємства, проте яка базується на міжнародних стандартах та відповідає їм.

Аналіз інтерпретацій поняття «інтегрована система управління якістю» та деякі наукові припущення дозволили нам сформулювати авторське бачення підходів до визначення інтегрованих систем управління якістю:

- кумулятивний (включає об'єднання декількох систем в єдине ціле);
- адаптивний (адаптація системи управління до міжнародних стандартів);
- комбінований (відповідність міжнародним стандартам та необхідність застосування кількох таких стандартів (два і більше)).

Тому ми пропонуємо трактувати інтегровану систему управління якістю як цілісну систему управління, що заснована на міжнародних стандартах до систем управління якістю, а також має за мету досягнення цілей підприємства за умов оптимізації економічного, соціального та екологічного результатів.

Основною перевагою ІСУЯ є систематизація вимог до всіх аспектів діяльності підприємства. До найпоширеніших та актуальних стандартів системи управління якістю у світі належать:

- системи управління якістю – ISO серії 9000 [5];
- системи екологічного управління якістю – ISO серії 14000 [6];
- системи менеджменту промислової безпеки та охорони праці OHSAS (Occupational Health and Safety Assessment Series) – стандарти серії 18000 [7];
- системи соціального та етичного управління якістю SA (Social Accountability) – стандарти серії 8000 [8].

Усі вони мають спільні риси і надають підприємствам можливість інтегрованого впровадження міжнародного досвіду з побудови ефективних систем управління якістю та мінімізації ризиків з приводу якості, довкілля, безпеки і суспільства. Світова практика побудови інтегрованої системи управління якістю надає підприємствам право вибору альтернативного варіанта побудови:

а) до базової системи (наприклад, системи менеджменту якості) послідовно додають інші системи управління якістю, такі як: система еко-управління якістю, система управління промисловою безпекою та інші;

б) система спочатку розробляється як повністю інтегрована модель, яка об'єднує в комплексі відразу декілька систем управління якістю [9].

Інтегрована система управління якістю підходить для будь-якого підприємства, незалежно від галузі, що дає можливість інтегрувати дві та більше систем управління якістю в одну пов'язану систему з повним набором документації, політик, процедур і процесів. У порівнянні системи управління якістю та інтегрованої системи управління якістю можна представити СУЯ у вигляді загальної моделі, де відображено основні функції, через які реалізується процес впливу суб'єкта управління на об'єкт. Ними є планування, безпосереднє створення якісної продукції, вимірювання, аналіз, вдосконалення та лідерство. Також важливими є вплив різноманітних підтримуючих процесів, а також постійне вдосконалення системи. Нині розглядається два підходи до створення інтегрованих систем управління якістю.

Перший підхід називають моделлю одночасного інтегрування. Цей підхід передбачає синхронну розробку декількох систем управління якістю, об'єднаних у єдиний комплекс, який є сукупністю пов'язаних між собою процесів. Однак для побудови цієї моделі крім вимог стандартів на системи управління якістю, беруться до уваги й інші вимоги та очікування зацікавлених сторін. У процесі розробки використовуються такі методи, як: бенчмаркінг, збалансована система показників, шість сигм, ТРМ, реінжиніринг, самооцінка та інші.

Другий підхід отримав назву «адаптивний». Він полягає у послідовному впровадженні систем управління якістю, заснованих на сумісних стандартах. У цьому разі враховується та обставина, що багато стандартів у системі управління якістю мають подібну структуру, склад об'єктів стандартизації та спільні процеси. Спочатку обирається і впроваджується стандарт, що стає базовим (як правило, це ІСО 9001). Потім створена система управління

якістю послідовно доповнюється стандартами 14001, OHSAS 18001, SA 8000 і т. д. [10]. Під час розробки такої інтегрованої системи здійснюється повний аналіз щодо якості продукції, задоволеності споживача, навколишнього середовища, здоров'я, безпеки і реалізованості потенціалу працівників, фінансових результатів, етики і т. д.

Пропонуємо застосовувати третій варіант, який базується на основних принципах Європейської моделі ділової досконалості Європейського фонду керування якістю (EFQM). Модель розроблена Європейським фондом управління якістю та застосовується для самооцінки та вдосконалення діяльності організацій [11]. Фундаментальні пункти, на яких ґрунтується філософія Європейської моделі ділової досконалості, такі:

- лідерство через бачення, натхнення та чесність;
- адаптивне управління;
- використання творчості та інновацій;
- додавання цінності для споживачів;
- досягнення успіху через таланти людей;
- побудова сталого майбутнього;
- розвиток організаційних можливостей;
- стале досягнення видатних результатів [12].

Запропонована нами третя модель інтегрованої системи управління якістю – це інструмент, який буде надавати підприємствам змогу встановити цілісну систему управління та допоможе зрозуміти наявність прогалин у діяльності, стимулюючи прийняття необхідних рішень, для досягнення бажаного результату. В умовах сьогодення найпоширенішим шляхом забезпечення управління якістю на підприємствах є дотримання вимог міжнародних стандартів серії ISO, що охоплюють питання забезпечення сучасної методології управління якістю, систем екологічного управління, гігієни та еко-безпеки праці. Застосування системи екологічного управління якістю сприятиме ефективному управлінню якістю послуг у будь-якій інтегрованій системі [13].

Одним з оптимальних способів створення інтегрованої системи управління якістю послуг на підприємстві ресторанного бізнесу, який пропонується українськими дослідниками є застосування збалансованої системи показників, орієнтованої на облік таких чотирьох складових:

- фінанси;
- задоволеність клієнтів;
- результативність бізнес-процесів;
- навчання та розвиток персоналу.

Отже, інтеграцію планованої системи управління якістю послуг підприємств ресторанного бізнесу, орієнтованої на споживача, через організацію відповідних бізнес-процесів та підготовку персоналу можна представити у вигляді «ланцюжка прибутковості» підприємства. Доповненням до «ланцюжка прибутковості» є такі необхідні для функціонування ланки:

- своєчасне виявлення критичних процесів та їх виправлення;
- контроль якості абсолютно на всіх етапах;
- чітке розмежування відповідальності;
- економія завдяки зниженню відсотка браку;
- документально підтверджена безпечність продуктів та послуг;
- створення репутації «якісного» підприємства;
- підвищення конкурентоспроможності;
- впровадження зворотного зв'язку зі споживачами збільшує ступінь лояльності та довіри до підприємства.

Концептуально інтегровану систему управління якістю послуг підприємств ресторанного бізнесу слід розглядати як сукупність основних підсистем, що знаходяться у постійній взаємодії та взаємозв'язку, впливають на загальну ефективність системи і спрямовані на підвищення якості послуг, що подано на рис. 1.

Впровадження інтегрованої системи управління якістю на підприємстві ресторанного бізнесу є одним із показників успішності підприємства, який характеризує гнучкість управління, здатність до змін та виконання вимог стандартів управління якістю (ISO 9001, ISO 14001 тощо), але і наявність механізмів, що дозволяють найбільш ефективним способом використовувати загальні елементи побудови систем, зазначені у цих стандартах.

Для формування інтегрованих систем управління якістю послуг на підприємствах ресторанного бізнесу нами рекомендовано такі ключові етапи та елементи механізму (рис. 2).



Рис. 1. Модель інтегрованої системи управління якістю послуг підприємств ресторанного бізнесу.

Джерело: розроблено автором на основі [14, 15]

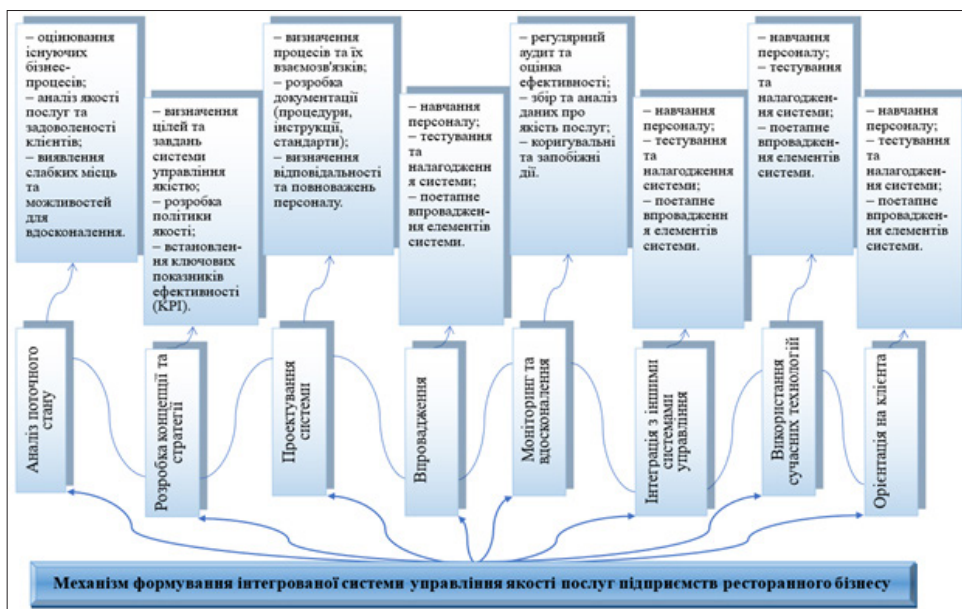


Рис. 2. Механізм формування інтегрованої системи управління якістю послуг на підприємствах ресторанного бізнесу

Джерело: власна розробка автора

Запропонований механізм дозволяє сформувати інтегровану систему управління якістю послуг, яка охоплює всі аспекти діяльності ресторанного підприємства та забезпечує постійне вдосконалення менеджменту якості.

Висновки. Отже, результатом проведеного дослідження стало удосконалення підходів до визначення поняття інтегрованої системи управління якістю послуг та його основних складових. Доведено, що сертифікація та впровадження інтегрованої системи управління якістю послуг є необхідною умовою успішної діяльності бізнесу. Головною перевагою ІСУЯ визначено зростання конкурентоспроможності та стійкого розвитку в ринкових умовах. Актуальність вирішення проблем підвищення якості послуг зумовила формування інституційного забезпечення на міжнародному рівні у формі стандартів та сертифікації. Запропонований у статті комплексний підхід щодо механізму формування інтегрованої системи управління якістю послуг засновано на принципах менеджменту якості та підсистем управління бізнес-процесами підприємств ресторанного бізнесу. Механізм формування такої системи вимагає значних зусиль та ресурсів, але в довгостроковій перспективі приносить суттєві переваги у вигляді підвищення задоволеності клієнтів, оптимізації бізнес-процесів та зростання конкурентоспроможності підприємств індустрії гостинності загалом.

Список літератури

1. Соломіна Г. В., Роздобудько Е. В. Концептуальна організаційна модель функціонування інтегрованої системи управління якістю та стратегічного управління на підприємстві. Економіка та управління підприємствами. Інфраструктура ринку. 2023. № 73. С. 94-100. DOI: <https://doi.org/10.32782/infrastructure73-17> (дата звернення 15.11.2024).
2. Слободяник А. М., Сиза В. О. Удосконалення моделі інтегрованої системи менеджменту якості на агропромислових підприємствах. Агросвіт. 2021. № 4. С. 45–50.
3. Розбицька, Т. В., Толлок, Г. А., Лю, С., Тищенко, Л. М., Савченко, О. А.. Інтегрована система управління технологічними процесами для ефективного та безпечного виробництва молочних продуктів з урахуванням ресурсозбереження. Здоров'я людини і нації. 2023. №1. 63-81. DOI: <https://doi.org/10.31548/humanhealth.1.2023.63> (дата звернення 17.11.2024).
4. Мостова К. А., Бедрадіна Г. К. Оцінювання якості функцій управління на підприємствах ресторанного бізнесу. Економіка та суспільство. 2021. № 34. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-34-43> (дата звернення 18.11.2024).
5. ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. URL: <https://www.iso.org/standard/62085.html> (дата звернення 18.11.2024).

6. ISO 14001:2015 Системи екологічного менеджменту – вимоги з керівництвом до використання. URL: <https://www.iso.org/standard/60857.html> (дата звернення 18.11.2024).
7. ISO 45000 Системи менеджменту промислової безпеки та охорони праці OHSAS (Occupational Health and Safety Assessment Series). URL: <https://www.iso.org/ru/iso-45001-occupational-health-and-safety.html> (дата звернення 18.11.2024).
8. SA 8000 Системи соціального та етичного управління якістю SA (Social Accountability). URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Social_Accountability_8000 (дата звернення 18.11.2024).
9. Кузьмічова К. А., Бедрадіна Г. К. Методи оцінювання якості обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу. Причорноморські економічні студії. 2020. № 55/ 1. URL: <http://bses.in.ua/uk/55-2020> (дата звернення 19.11.2024).
10. Chehab, O., Ilkhanizadeh, S., Bouzari, M. Impacts of Job Standardisation on Restaurant Frontline Employees: Mediating Effect of Emotional Labour. Sustainability. 2021. № 13, 1525. DOI: <https://doi.org/3390/su13031525> (дата звернення 20.11.2024).
11. Бедрадіна Г. К., Мостова К.А. Моделювання управлінських рішень на підприємствах ресторанного бізнесу. Науковий вісник Одеського національного економічного університету. 2023. № 1-2. С. 100-107. URL: <http://n-visnik.oneu.edu.ua/collections/2023/302-303/pdf/100-107.pdf> (дата звернення 19.11.2024).
12. Офіційний веб-сайт EFQM. URL: <https://efqm.org/> (дата звернення 19.11.2024).
13. Русавська В., Таран М. Теорія та практика управління якістю в історичній ретроспективі та їх вплив на сучасні концепції управління якістю. Економіка та суспільство. 2021. № 31. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-31-39> (дата звернення 20.11.2024).
14. Nezdoyminov S., Iaromenko S., Bedradina G. Safety and Quality of Restaurant Service as Factor of Restoring Tourist Mobility in the Gastronomic Tourism Destination of Ukraine. Almatourism-Journal of Tourism, Culture and Territorial Development. 2023. Vol. 13. № 24. Pp. 117-137. URL: <https://almatourism.unibo.it/article/view/13968> (дата звернення 20.11.2024).
15. Bedradina G., Nezdoyminov S., Ivanov A. Digital Technology in the Management of Quality Service in Tourism Business. International Journal of Engineering and Advanced Technology (IJEAT). 2019. № 9(1), pp.1865-1869. URL: <http://www.ijeat.org/download/volume-9-issue-1/> (дата звернення 21.11.2024).

References

1. Solomina, H. V., Rozdobudko, E. (2023). Conceptual organizational model of the functioning of the integrated system of quality management and strategic management at the enterprise. *Ekonomika ta upravlinnya pidpriemstvami. Infrastruktura rinku*, 73, 94-100. DOI: <https://doi.org/10.32782/infrastruct73-17>. (accessed 15 November 2024). [In Ukrainian].
2. Slobodianyuk, A. M., Syza, V. (2021). Improving the model of the integrated quality management system at agro-industrial enterprises. *Agrosvit*, 4, 45-50. [In Ukrainian].
3. Rozbytska, T. V., Tolok, G. A., Liu, S., Tyshchenko, L. M., Savchenko, O. A. (2023). An integrated system of technological process management for effective and safe production of dairy products, taking into account resource conservation. *Zdorov'ya lyudini i natsii*, 1, 63-81. DOI: <https://doi.org/10.31548/humanhealth.1.2023.63>. (accessed 17 November 2024). [In Ukrainian].
4. Mostova, K., Bedradina, G. K. (2021). Evaluation of the quality of management functions at restaurant business enterprises. *Ekonomika ta suspil'stvo*, 34. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-34-43>. (accessed 18 November 2024). [In Ukrainian].
5. ISO 9000:2015 Sistemi upravlinnya yakistyu. Osnovni polozhennya ta slovník terminiv. [Quality management systems. Basic provisions and glossary of terms]. Retrieved from: <https://www.iso.org/standard/62085.html>. (accessed 18 November 2024). [In Ukrainian].
6. ISO 14001:2015 Sistemi ekologichnogo menedzhmentu – vimogi z kerivnitstvom do vikoristannya. [Environmental management systems – requirements with guidance for use]. Retrieved from: <https://www.iso.org/standard/60857.html>. (accessed 18 November 2024). [In Ukrainian].
7. ISO 45000 Sistemi menedzhmentu promislovoi bezpeki ta okhoroni pratsi OHSAS (Occupational Health and Safety Assessment Series). [Industrial safety and occupational health management systems OHSAS]. Retrieved from: <https://www.iso.org/ru/iso-45001-occupational-health-and-safety.html>. (accessed 18 November 2024). [In Ukrainian].
8. SA 8000 Cistemi sotsial'nogo ta etichnogo upravlinnya yakistyu SA (Social Accountability). [Systems of social and ethical quality management SA]. Retrieved from: <https://www.iso.org/standard/62085.html>. (accessed 18 November 2024). [In Ukrainian].

9. Kuzmichova, K., Bedradina, G. K. (2020). Methods of evaluating the quality of service at the enterprises of the restaurant business. *Prichornomors'ki ekonomichni studii*, 55, 1. Retrieved from <http://bses.in.ua/uk/55-2020>. (accessed 19 November 2024). [In Ukrainian].
10. Chehab, O., Ilkhanizadeh, S., Bouzari, M. (2021). Impacts of Job Standardisation on Restaurant Frontline Employees: Mediating Effect of Emotional Labour. *Sustainability*, 13, 1525. DOI: <https://doi.org/3390/su13031525>. (accessed 20 November 2024).
11. Bedradina, G. K., Mostova, K. A. (2023). Modeling of management decisions at restaurant business enterprises. *Naukovii visnik Odes'kogo natsional'nogo ekonomichnogo universitetu*, 1-2, 100-107. Retrieved from <http://n-visnik.oneu.edu.ua/collections/2023/302-303/pdf/100-107.pdf>. (accessed 19 November 2024). [In Ukrainian].
12. EFQM – official site. Retrieved from <https://efqm.org/> (accessed 19 November 2024). [In Ukrainian].
13. Rusavska V., Taran M. (2021). The theory and practice of quality management in historical retrospect and their influence on modern concepts of quality management. *Ekonomika ta suspilstvo*, 31. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-31-39>. (accessed 20 November 2024). [In Ukrainian].
14. Nezdoyminov S., Iaromenko S., Bedradina G. (2023). Safety and Quality of Restaurant Service as Factor of Restoring Tourist Mobility in the Gastronomic Tourism Destination of Ukraine. *Almatourism-Journal of Tourism, Culture and Territorial Development*, 13, 24, 117-137. Retrieved from <https://almatourism.unibo.it/article/view/13968>. (accessed 20 November 2024).
15. Bedradina G., Nezdoyminov S., Ivanov A. (2019). Digital Technology in the Management of Quality Service in Tourism Business. *International Journal of Engineering and Advanced Technology (IJEAT)*, 9, 1, 1865-1869. Retrieved from <http://www.ijeat.org/download/volume-9-issue-1/>. (accessed 21 November 2024).

Стаття надійшла до редакції 13.11.2024

Прийнята до публікації 19.11.2024