

Секція 3. Управління ефективністю діяльності підприємств
РОЗРОБКА ТА ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕМЕНТІВ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ
ЯКОСТІ ПОСЛУГ В СЛУЖБІ ПРИЙОМУ І РОЗМІЩЕННЯ

Єфімова Є.О., студентка

Попович К.В., студентка

Кузьмін О.В., к.т.н.

Національний університет харчових технологій, м. Київ, Україна

В закладах готельно-ресторанного господарства (ГРГ) служба прийому і розміщення (СПіР) формує перше враження, яке отримує відвідувач від готелю, а для гостя СПіР – це обличчя готелю.

Основними функціями СПіР є: продаж номерного фонду і збір даних про його використання; прийом гостей, їх реєстрація, видача ключів і розміщення; створення і ведення карток гостей; обробка замовлень на бронювання; забезпечення гостей будь-якою інформацією, що цікавить їх; підготовка платіжних документів за послуги та остаточні розрахунки з клієнтами; координація усіх видів послуг, що надаються гостям.

Основні вимоги, що пред'являються до СПіР:

- служба повинна знаходитися в безпосередній близькості від входу у готель. Якщо готель має великий вестибюль, то він має бути обладнаний покажчиками, які зорієнтують гостя у напрямі розташування стійки СПіР;

- стійка реєстрації має бути чистою і вільною від сторонніх предметів. Інформація для клієнтів не повинна змішуватися з інформаційними матеріалами персоналу готелю;

- співробітники СПіР повинні мати бездоганний зовнішній вигляд і бути відкритими і доброзичливими.

До СПіР відносяться: стійка адміністратора, секція касових операцій, нічний аудит, секція пошти та інформації, телефонна служба, підрозділ бронювання номерів.

Документація системи управління якістю (СУЯ) – комплект документів, необхідних для належного функціонування СУЯ та забезпечення якості продукції й послуг. Документом СУЯ вважається будь-який матеріальний носій, що містить інформацію й реквізити, що дозволяють ідентифікувати цю інформацію. Основні вимоги до документації СУЯ:

- документація повинна бути системною (структурованою, з чіткими внутрішніми зв'язками між елементами системи);
- документація повинна бути повною (мати вичерпну інформацію про всі процеси та процедури, які виконуються в СУЯ, а також про способи реєстрації даних про якість). При цьому обсяг документації повинен бути мінімальним, але достатнім для практичних цілей;
- документація повинна бути зрозумілою її користувачам (текст повинен бути логічно послідовним, не повинен допускати різні його тлумачення);
- документація повинна містити тільки практично виконувані вимоги (неможна установлювати нереальні положення);
- документація повинна бути адекватною рекомендаціям і вимогам стандартів ISO серії 9000 (необхідно давати точне посилання на конкретний розділ або пункт стандарту, у відповідності з яким розроблено цей документ);
- документація повинна бути легко ідентифікована (кожний документ повинен мати найменування, умовне позначення та код), що дозволяє встановити його приналежність до певної частини системи;
- документація повинна бути адресною (кожний документ призначений для певної області використання й адресований конкретним виконавцям);
- документація повинна бути актуалізованою (документація в цілому і кожний окремий документ повинен своєчасно відбивати зміни, які пов'язані зі стандартами серії ISO 9000 й умовами забезпечення якості);
- документація повинна мати санкціонований статус (затверджена повноважною посадовою особою).

Нами розроблено елементи СУЯ (рисунок), які відтворюють особливості діяльності СПіР у документації з якості: політиці (П-1-2/0-16 «Політика в

області якості надання послуг»); процедурі (ПСУЯ-1-1/0-16 «Управління процесами в СПіР»); правилах (П-1-3/0-16 «Правила внутрішнього розпорядку»); положенні (П-1-1/0-16 «Про СПіР»); посадових інструкціях (ПІ-1-1.1/0-16 «Керівника СПіР», ПІ-1-1.2/0-16 «Менеджера СПіР», ПІ-1-1.3/0-16 «Адміністратора СПіР», ПІ-1-1.4/0-16 «Нічного аудитора», ПІ-1-1.5/0-16 «Порт'є», ПІ-1-1.6/0-16 «Оператора з бронювання», ПІ-1-1.7/0-16 «Консьєржа», ПІ-1-1.8/0-16 «Носія».

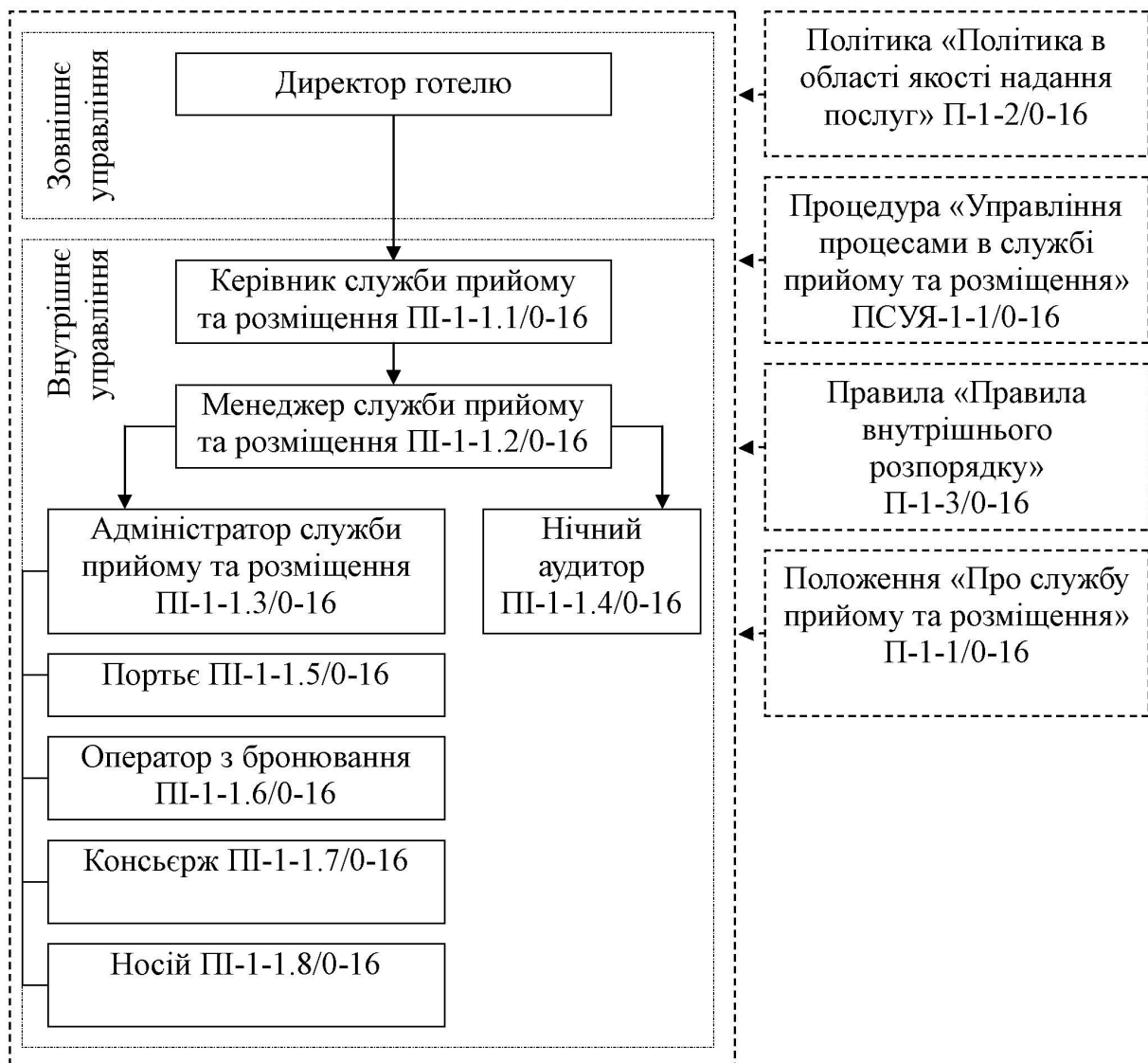


Рис. Елементи СУЯ у СПіР

Можна зробити висновок, що на сьогодні розроблення елементів СУЯ у закладах ГРГ є актуальним та затребуваним для впровадження в Україні.