

21. РОЗРОБКА СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ У ГОТЕЛЬНИХ КОМПЛЕКСАХ

**О.В. Кузьмін,
М.С. Черниш**

Національний університет харчових технологій

На сьогодні однією з головних проблем готельних комплексів України є розробка та впровадження систем управління якістю (СУЯ), які забезпечують надання конкурентоздатних послуг. Наявність СУЯ залишається важливим інструментом у боротьбі на ринку готельних послуг, що підтверджує якість обслуговування клієнтів.

Перш за все СУЯ ґрунтується на вивченні споживчих очікувань від отриманого сервісу, оцінкою якого займаються наступні групи осіб: наявні клієнти компанії; співробітники; внутрішні споживачі інформації про якість наданих послуг.

Складність оцінки якісних параметрів багато у чому викликана труднощами формалізації, узагальнення та аналізу критеріїв оцінки, а також визначенням методів їх вимірювання.

Існує багато різних методів пошуку та збору даних про очікування

споживача, кожен з яких має свої переваги та недоліки. До них відносять статистичні, кваліметричні та соціологічні методи. Для отримання більш повної картини потрібно обов'язково використовувати цілий комплекс переваг кожної з методик, із урахуванням можливих особливостей при їх застосуванні.

Більшість підприємств визначає якість ресторанних послуг за допомогою соціологічних методів оцінки якості. При цьому збір інформації від споживачів здійснюється різними засобами: усне опитування; розповсюдження анкет-запитальників; організація виставок-продажів, конференцій, аукціонів. На сьогодні найбільш популярним методом є анкетування.

Найчастіше якість послуг вимірюють за допомогою кваліметричних методів із застосуванням комплексно-кількісної оцінки (ККО). Застосування цієї методики оцінки якості обслуговування у готельних комплексах передбачає наявність таких показників: оцінка «оточуючого середовища» послуг (інтер'єр, затишок, дизайн будівлі, оздоблення приміщень, матеріально-технічне забезпечення, технічний рівень обладнання, рівень безпеки, тощо); якість інформаційного забезпечення клієнтів; рівень сервісу (кваліфікація персоналу, якість страв та інше); загальна оцінка від клієнтів та їх претензії.

Таким чином, для розробки СУЯ у готельних комплексах необхідно застосовувати методики вимірювання та будь-які аналітичні моделі, або програмне забезпечення для проведення випробувань оцінки досвіду персоналу, аналізу основних побажань клієнтів та перетворення результатів вимірювань у ККО якості готельного продукту. Впровадження СУЯ на підприємствах передбачає отримання сертифікату якості міжнародного зразка.