

22. Управління якістю послуг підприємств готельного господарства

Крістіна Король, Лариса Литвинець

Національний університет харчових технологій

Вступ. Готельне господарство динамічно розвивається та інвестується як важлива галузь індустрії гостинності та національного господарства, яка здатна приносити високий прибуток та активно сприяти економічному розвитку суспільства. У час посилення конкурентної боротьби на ринку туристичних послуг з проблемою якості послуг зіткнулись усі вітчизняні виробники готельних послуг. Ефективне управління якістю послуг надає пріоритет споживачам і спонукає підприємства готельного бізнесу розробляти комплексну політику якості, яка охоплює соціальні, економічні, технічні, правові аспекти.

Матеріали і методи. У процесі дослідження застосовувались загальноприйняті в економічній теорії методи вивчення: системного, порівняльного, факторного, логічного аналізу, безпосереднього обстеження підприємств готельного господарства, анкетування споживачів і експертів. Методи дослідження базуються на загальних економічних положеннях щодо сутності та принципів управління якістю на підприємствах.

Результати. Управління якістю послуг у готельній сфері належить до складових механізму управління, це спосіб організації діяльності готельного підприємства. Таке управління охоплює коригування відносин між учасниками процесу надання послуг, підприємством і споживачами послуг, формами та методами впливу на процес виробництва й реалізації послуг, організаційною структурою управління, умовами стимулювання персоналу.

Зміст управління якістю готельних послуг повинен спрямовуватись на вироблення управлінських рішень і здійснення комплексу управлінських дій, спрямованих на створення, надання та планування послуг високого рівня якості. Систему управління якістю готельних послуг розглядають як своєрідний механізм управлінських відносин, сформований з елементів:

- законів управління якістю, тобто зі суттєвих, періодично повторюваних взаємозв'язків між елементами системи управління якістю, які забезпечують її діяльність та цілісність;
- об'єкта управління якістю (структурних підрозділів у підприємствах готельного господарства, керівників середнього й низового рівнів управління та підпорядкованого їм персоналу);
- предмета управління якістю — готельної послуги або з комплексу послуг, що надають у підприємствах готельного господарства;
- чинників управління якістю (на що спрямована діяльність у сфері якості з метою досягнення визначених цілей);
- функцій і методів управління якістю - конкретних форм, засобів цілеспрямованого впливу органів управління якістю на інтереси й умови життєдіяльності працівників готелю;

- інформації - сукупності даних для прийняття управлінських рішень стосовно якості послуг;

- методики - встановленого способу діяльності й інструментарію впливу суб'єкта управління якістю на об'єкт (планів, технологій, рішень, норм і нормативів, форм матеріального та морального стимулювання);

- організаційної структури - обов'язків, повноважень і взаємовідносин, поданих у вигляді схеми, за якою готельне підприємство виконує функції, тобто з внутрішньої будови системи якості, яка відображає розподіл праці в готелі й специфіку виконання конкретних функцій і методів діяльності у сфері якості;

- технічних засобів збору, обробки та збереження інформації, технології виконання робіт, які підвищують продуктивність і ефективність управлінської праці у сфері якості;

- кадрів управління якістю - керівників, спеціалістів, допоміжного персоналу.

Система управління якістю готельних послуг повинна гарантувати клієнтові задоволення його запитів під час обслуговування в готелі, на усіх його етапах і у всіх ланках. Тому особливого значення набуває проблема розроблення та практичного застосування внутрішніх стандартів готельного підприємства, які визначають загальні складові якості надання готельних послуг[1].

Мета управління якістю готельних послуг — удосконалення форм і методів процесу управління, спрямованого на поліпшення якості й забезпечення стійкого конкурентного статусу підприємства.

Висновки. Отже підвищення якості послуг має важливе значення для готельного підприємства, споживача та національної економіки в цілому. Надання якісних послуг відвідувачам сприяє збільшенню обсягу їх реалізації, рентабельності підприємства, зростанню престижу готелю. Споживання послуг поліпшеної якості та більшої споживчої вартості зменшує поточні витрати споживачів та забезпечує більш повне задоволення їх вимог. Звідси випливає необхідність постійної, цілеспрямованої, клопіткої роботи готельних підприємств щодо поліпшення якості послуг.

Література

1. Дубоделова, А.В. Система управління якістю готельних послуг: методологічні аспекти/ А.В.Дубоделова // Вісник Національного університету "Львівська політехніка". - 2008. - №611. - С.130-134.

2. Мальська, М.П. Організація готельного обслуговування: підруч./ М.П.Мальська, І.Г. Пандяк . - К., 2011. - 366 с.