

Секція 25. СВІТОВІ ТА НАЦІОНАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ СФЕРИ ПОСЛУГ

ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОБСЛУГОВУВАННЯ В РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Абзалова Д.А., гр. МО-10с

Науковий керівник - канд. екон. наук, доц. **Ткаченко О.П.**
Харківський державний університет харчування та торгівлі

За сучасних ринкових умов, які супроводжуються розпадом економічних зв'язків, знеціненням національної валюти, зниженням виробництва, втратою позицій на ринку, основним завданням, з огляду на специфіку ресторанного бізнесу, є збереження та посилення конкурентних переваг, що є можливим за умови надання послуг високої якості. Отже, визначення особливостей управління якістю послуг, саме у підприємствах ресторанного господарства вимагає до себе особливої уваги.

Механізм управління якістю ресторанних послуг ґрунтується на виробленні управлінських рішень та здійсненні комплексу управлінських дій щодо планування, надання та реалізації послуг високого рівня якості.

Принципи управління якістю ресторанних послуг та особливості застосування різноманітних ІТ у їх реалізації є: відповідальність керівників за виконання покладених на них обов'язків щодо формування політики у сфері якості та забезпечення задоволення потреб споживача; забезпечення керівництвом впровадження системи якості та виконання поставлених завдань у сфері якості необхідними і достатніми ресурсами (людськими та матеріальними); розроблення, створення, документальне оформлення, впровадження та забезпечення сприятливого робочого стану для функціонування системи якості як засобу виконання поставлених завдань; налагодження ефективної взаємодії між споживачем послуг і персоналом підприємства.

Принципи управління якістю ресторанних послуг: забезпечення прибутковості діяльності та благополуччя працівників підприємства; науковий підхід до проблем управління якістю; наукова організація праці; розподіл відповідальності за якісне обслуговування відвідувачів між керівником і підлеглими; відповідність якості та ціни послуг; швидкість та зручність обслуговування; орієнтація на перспективу; орієнтація на вимоги міжнародних стандартів у галузі якості; вироблення чітких показників оцінки рівня якості послуг тощо.

Сучасне управління якістю послуг повинно базуватися на універсальних моделях, що визначають основні елементи управління якістю і можуть бути використані в ресторанному господарстві, врахувавши специфіку та особливості діяльності закладів, при поєднанні функцій торговельних закладів та виробництва продукції з організацією дозвілля.