

TQM ЯК КОНЦЕПЦІЯ ЗАГАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Дударова К.Ю., гр. ГРС-49м, Загн Т.Д., гр. ГРС-31
Науковий керівник – доц. **Варипаєва Л.М.**
Харківський державний університет харчування та торгівлі

Концепція загального управління якістю (TQM) передбачає всебічне цілеспрямоване скоординоване застосування систем та методів управління якістю в усіх сферах діяльності готельно-ресторанного бізнесу - від досліджень і розробок до обслуговування після продажу за участю керівництва і службовців усіх рівнів за умов раціонального використання технічних можливостей. Концепція TQM – це сукупність принципів, методів, засобів і форм управління якістю з метою підвищення ефективності і конкурентоспроможності організації.

Мета TQM: досягнення довгострокового успіху шляхом максимального задоволення потреб споживачів, співробітників та суспільства.

Сучасне сприйняття якості вважають одним із найважливіших чинників, які стосуються конкурентоспроможності готельно-ресторанного підприємства. Наприклад, щодо готельного продукту Д. Гільберт та І. Йоші розрізняють п'ять таких змінних, а саме:

- обсяг пропозиції – що ширша сфера благ і послуг, то конкурентніше готельне підприємство;
- ціна – що вигідніші економічні умови купівлі благ і послуг, то конкурентоспроможніша фірма;
- доступність продукту – що відоміший виробник продуктів (послуг) та доступніша його пропозиція, то більш конкурентне готельне підприємство;
- унікальність продуктів – що швидше споживачі відрізнятимуть блага і послуги від продуктів конкурентів, то краще для підтримки іміджу;
- якість – конкурентоспроможні ті послуги, чій відповідають сподіванням споживачів і забезпечують задоволення їх потреб.

У туристичному підприємстві якість – інтегральна складова процесу створення туристичного продукту, який забезпечує задоволення сподівань і потреб туристів. Уміле управління якістю гарантує, що пропонувані продукт знайде покупців і задовольнить їх потреби.