

## **ЕФЕКТИВНІСТЬ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ РЕСТОРАННОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ**

**Бернавська-Глушченко О.М., гр. МВз-28**

Науковий керівник – д-р екон. наук, проф. **Л.М. Яцун**  
Харківський державний університет харчування та торгівлі

Специфіка підприємств туризму та ресторанного господарства потребує високої гнучкості технологій обслуговування, які застосовуються на підприємствах. Варто оцінювати і відповідно змінювати основні технології – постачання сировини, виробництва продукції, обслуговування іноземних туристів, а також ті, що допомагають ефективно виконувати ці головні функції основних технологій – фінансування, обліку, роботи з персоналом, інженерні тощо. На якість обслуговування безпосередньо впливає робота з персоналом, яка передбачає заходи з його оцінки та мотивації.

Узагальнення тенденцій розвитку туризму у світі та Україні, показало динаміку зростання показників його розвитку. Після певного зниження почали зростати показники міжнародного туризму в Україні, відкриваються нові туристичні та готельно-ресторанні комплекси.

Запропоновано напрями підвищення ефективності управління якістю обслуговування туристів, методику оцінки якості обслуговування в готельних та туристичних комплексах та показники зниження стимулювання персоналу за окремі порушення в їх роботі по обслуговуванню туристів.

Розроблені рекомендації сприятимуть мотивації персоналу та підвищенню ефективності обслуговування іноземних туристів в готельно-ресторанних та туристичних комплексах.

Доцільно спрямувати зусилля менеджерів на активізацію залучення клієнтів із числа іноземних туристів, зважено підійти до питання визначення місії підприємства, розробити систему рекламних заходів, що передбачає точне уявлення попиту різних груп туристів, «свого» споживача, виявлення його мотивів поведінки та вибір форм і засобів реклами на зарубіжних ринках туристичних послуг. Ключовим елементом системи управління підприємством є якість обслуговування, тому доцільно точно визначити показники якості, які будуть постійно відстежуватися менеджерами туристичного комплексу. Для об'єктивної і неупередженої оцінки рівня якості обслуговування удосконалена методика її проведення. Прозорість і демократичність оцінки дозволить створити ефективну систему мотивації праці персоналу туристично-ресторанного комплексу.