

АКТУАЛЬНІ МЕТОДИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Сіманович Ю.О., гр. ГРС-46

Науковий керівник – д-р екон. наук, проф. **О.Ю. Давидова**
Харківський державний університет харчування та торгівлі

Підприємства готельно-ресторанного господарства покращують продукцію та послуги шляхом застосування сучасних методів управління якістю. Організаційний метод управління якістю ототожнюється із сертифікацією. Згідно з цим методом, діяльність підприємств готельно-ресторанного господарства має забезпечуватися виробництвом продукції та послуг, що відповідають чітко визначеним потребам, сфері застосування або призначення; задовольняють вимоги споживача; відповідають застосовуваним стандартам і технічним умовам; відповідають чинному законодавству та іншим вимогам суспільства; пропонуються споживачу за конкурентоспроможними цінами; спрямовані на отримання прибутку.

Соціально-психологічним методом є самоперевірка системи управління якістю керівництвом підприємства готельно-ресторанного господарства. Перевірка має носити виховний характер, бути навчанням на робочому місці, а не звичайним інспектуванням. Результатом самоперевірки є аналіз дії негативних та позитивних факторів системи із подальшим усуненням негативних та розвитку позитивних факторів.

Техніко-технологічний метод управління якістю являє собою статистичний контроль якості й аналіз ризиків, виявлення у технологічному процесі параметрів, які є критичними для забезпечення безпеки продукції та послуг, та проведення адекватних заходів у певних критичних точках технологічного процесу. До того ж, якість продукції та послуг повинна гарантувати їх безпеку та екологічність, забезпечувати можливість їх обов'язкової сертифікації.

Тісно з ним пов'язаний економічний метод управління якістю, який полягає у розробці системи стимулювання якості роботи співробітників, а також оптимізацію витрат на якість для забезпечення конкурентоспроможності продукції та послуг за ціною споживання. Підвищення якості продукції на рівні конкурентоспроможності підприємства визначає та формує такі економічні показники роботи підприємства, як собівартість, ціну, прибуток та рентабельність. При цьому високий рівень якості збільшує цінність товару, надає їй суспільну значимість, забезпечує його конкурентоспроможність.