

СТВОРЕННЯ ЕФЕКТИВНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Сіманович Ю.О., гр. ГРС-46

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

В умовах ринкової економіки забезпечення якості є одним з найголовніших завдань підприємств готельно-ресторанного господарства. Високий рівень якості є ключовим фактором конкурентних переваг та конкурентоспроможності підприємств в цілому. Тому побудова ефективної системи управління якістю є головним завданням будь-якого підприємства. Управління якістю слід розглядати як універсальний цілеспрямований процес скоординованих дій на об'єкти управління для встановлення, забезпечення і покращення необхідного йому рівня якості, що задовольняє вимогам споживачів і суспільства в цілому.

На міжнародному рівні фахівці в сфері готельно-ресторанного господарства вважають, що сьогодні явно недостатньо враховувати лише існуючі потреби, необхідно виявляти приховані потреби і брати їх за основу під час планування якості та розробки товару. При цьому необхідно враховувати потреби не тільки груп споживачів, а й об'єктів та суб'єктів управління якістю послуг, як в Україні, так і в інших країнах, потенційних споживачів майбутніх виробів та послуг.

Згідно з Європейською організацією, продукція вважається якісною, якщо при мінімальних витратах протягом усього її життєвого циклу вона максимально сприяє здоров'ю і щастю людей за умови мінімальних витрат енергії та інших ресурсів і при допустимій дії на навколишнє середовище.

Найважливішим є те, що підприємства готельно-ресторанного господарства мають забезпечити якість та конкурентоспроможність продукції та послуг на всіх етапах їх життєвого циклу. Саме тому, під час розробки та впровадження системи управління якістю, необхідно приділяти посилену увагу методам її формування. Важливою складовою також є формування корпоративної культури організації, яка орієнтована на підвищення якості.

Таким чином, створення системи управління якістю є необхідним елементом функціонування підприємств готельно-ресторанного господарства, що мають на меті вийти на нові ринки та встановити відносини на довгий строк із зарубіжними партнерами.