

ЯКІСНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ – ЗАПОРУКА ЛІДЕРСТВА В КОНКУРЕНТНІЙ БОРОТБІ

Погорелова А.О., гр. ГРС-39

Науковий керівник – канд. техн. наук, проф. **Кононенко Т.П.**
Харківський державний університет харчування та торгівлі

Мета даного дослідження – формування стратегії конкурентних переваг, надання підприємствами індустрії гостинності порівняно більш високої якості, причому таких послуг, які не тільки задовольняли б, а й перевершували очікування цільових споживачів.

Формування очікувань споживачів проводиться на основі їх особистого досвіду та одержуваної з різноманітних джерел інформації.

Споживач порівнює надану послугу зі своїми очікуваннями, у випадку, якщо ці очікування не виправдовуються, інтерес до компанії відповідно втрачається, що веде до відчутних втрат у частці споживчого ринку.

А. Парасураман, В. Зейтамль, Л. Берри розробили модель якості послуги, яка описує невідповідності, які є причиною незадоволеності послугами:

1. Невідповідність між споживчими очікуваннями та їх сприйняття керівництвом підприємства.

Наприклад, адміністратори ресторанів можуть вважати, що споживачі судять заклад по інтер'єру залу та дизайну, а споживачів, можливо, більше цікавить запобігливість офіціантів.

2. Невідповідність між сприйняттям керівництвом споживчих очікувань і трансформацією цього сприйняття у визначенні якості послуг. На підприємствах можуть бути відсутніми стандарти якості на послуги, що надаються або вимоги до них сформульовані нечітко.

3. Невідповідність між стандартами якості послуг, визначеними на підприємстві, і якістю наданих послуг. Це може бути викликано, наприклад, непрофесійною підготовкою персоналу.

4. Невідповідність між наданими послугами та рекламною інформацією.

Аналіз досліджуваного матеріалу дає можливість зробити висновок про те, що в даний час ідеологія забезпечення якості за міжнародним стандартам активно розвивається у напрямі розширення ступеня охоплення сфер діяльності підприємства «тотальне управління якістю», «загальне управління якістю». Цільовими установками усіх цих систем є безперервне поліпшення якості для забезпечення максимально ефективної діяльності організації.