

**О.Ю. Давидова**, канд. техн. наук, доц. (*ХДУХТ, Харків*)

**Н.Ю. Балацька**, канд. техн. наук (*ХДУХТ, Харків*)

## **СТРУКТУРА ПРОЦЕСІВ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ**

Ринкова економіка завжди приділяла велику увагу якості продукції та послуг. Наприкінці 1970-х років ринкову економіку характеризували такі проблеми у сфері забезпечення якості:

– неухильне підвищення вимог з боку споживачів не тільки до рівня якості продукції, а й до забезпечення його стабільності;

– високі економічні ризики споживачів, пов'язані з можливістю придбання продукції нестабільної якості;

– високі економічні ризики постачальників, пов'язані з можливістю відмови споживачів від продукції внаслідок її нестабільної якості;

– відсутність загальноприйнятого підходу до оцінювання здатності постачальників гарантувати стабільну якість продукції.

Вирішення цих проблем постало в центрі уваги спеціалістів Міжнародної організації зі стандартизації ISO/TK 176 «Управління якістю та забезпечення якості».

Підприємство, що надає послуги у сфері готельно-ресторанного господарства, розробляє, створює, документально оформлює, упроваджує та підтримує в робочому стані систему управління якістю як засіб проведення прийнятої у сфері якості послуг політики та виконання поставлених завдань. Структура процесів системи якості має забезпечувати належне управління усіма робочими процесами, які визначають якість послуг, і гарантувати їхній належний рівень. Особливу увагу в системі якості слід приділяти профілактичним заходам, які дають змогу попередити появу проблем. У межах системи якості мають розроблятися методики, що встановлюють вимоги до здійснення усіх пов'язаних із виконанням послуги процесів, включаючи три основоположні процеси (маркетинг, проектування та надання послуги), які функціонують у структурі системи якості послуг (рис. 1).

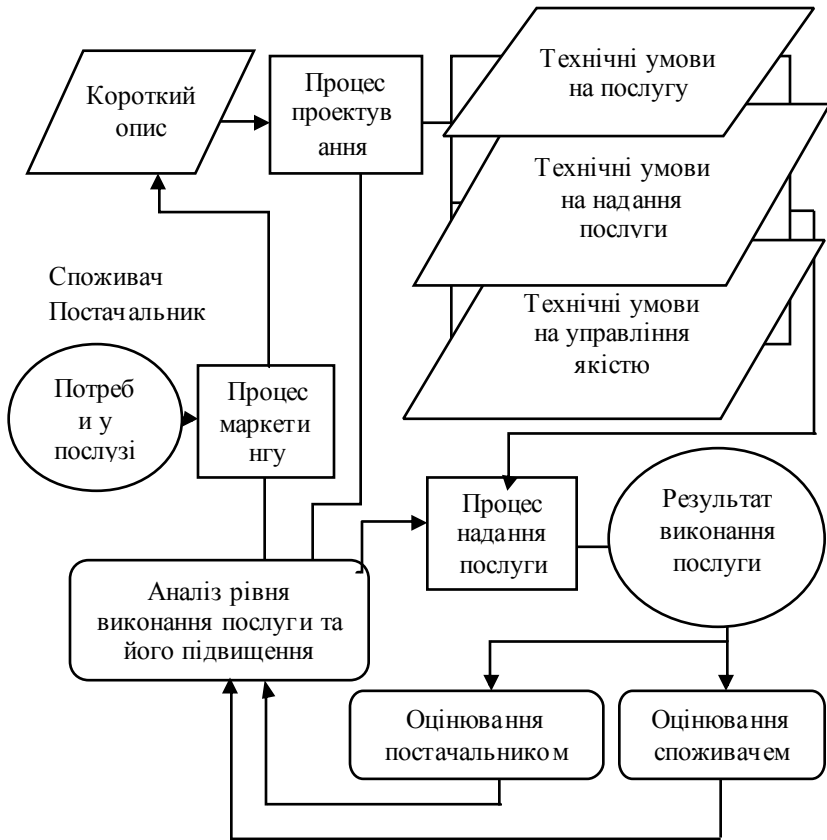
Якість послуги з точки зору споживача, безпосередньо визначається цими процесами, а також діями, пов'язаними з заходами, що виконуються за результатами зворотного зв'язку з якості послуг і сприяють поліпшенню якості останніх, а саме:

– оцінюванням наданої постачальником послуги;

– оцінюванням отриманої послуги споживачем;

– перевірками якості реалізації всіх процесів системи якості та їхньої ефективності.

**Підприємство, що надає послуги готельно-ресторанного господарства**



**Рисунок 1 – Структура системи якості послуг**

- потреби в послугі/результат виконання;
- процеси виконання послуг;
- документи на процеси виконання послуг;
- пов'язані з послугою заходи

Зворотний зв'язок з якості встановлюється і між групами процесів структури системи якості, які взаємодіють між собою.

Таким чином, установлюються усі процеси послуги, вимоги та положення, що включаються до системи якості, на них оформлюється документація як складова системи документації підприємства, що надає послуги готельно-ресторанного господарства.