

- залишки старих систем обслуговування та низький рівень комп'ютеризації й автоматизації у готелях низької категорії;
- недостатній розвиток організації відпочинку;
- відсутність в більшості ресторанів при готелях традиційної української кухні та дитячого меню;
- невизначені особливості організації обслуговування індивідуальних туристів, груп туристів та іноземних туристів;
- неорганізований та недостатній рівень обслуговування в номерах та відсутність послуг харчування на поверхах;
- нерозвинений рівень кредитної системи та системи бонусів для заохочення постійних споживачів;
- низька інформаційна база та низький рівень рекламної компанії.

Вирішити виявлені проблеми можна шляхом:

- підвищення якості надання послуг;
- вивчення і застосування процесу та організації безперервного покращення;
- впровадження автоматизованої системи управління ресторанним господарством та іншими службами додаткових послуг, за рахунок модернізації матеріально-технічної бази;
- забезпечення професійної підготовки спеціалістів та періодичного навчання персоналу готелю новим технологіям;
- покращання маркетингової діяльності;
- вивчення ринку туристичних послуг;
- розширення рекламної компанії;
- впровадження традицій української культури.

З метою поліпшення якості ресторанних послуг, що надають готелі Харкова пропонується:

- створити центр системи сервіс-менеджменту, який забезпечить високий рівень стандартизації;
- передбачити навчання, підвищення кваліфікації персоналу та контролю за ним;
- визначити методи мотивації персоналу для покращення його роботи; ввести корпоративну культуру та внутрішній PR-сервіс. Тобто, створити центр, який буде контролювати всю систему сервісу, розроблятиме і впроваджуватиме нові методи покращення системи обслуговування в ресторанах готелів.

Особливу увагу необхідно приділити процесу автоматизації, яка є важливим фактором успішності будь-якого підприємства.

Перспективи розвитку ресторанного господарства при готелях полягають у наступному:

- подальша індустріалізація ресторанного господарства;
- підвищення рівня організації та управління;
- впровадження моральних та матеріальних заохочень, які сприятимуть активізації людського фактору;
- підвищення якості продукції і культури обслуговування.

Таким чином, організація харчування – невід'ємна складова обслуговування відвідувачів готелів та найважливіший фактор їх заповнюваності. Заклади ресторанного господарства в готелях сприяють залученню додаткових доходів.

Е.А. Долгопол, препод. (ХТЭК КНТЭУ, Харьков)

Т.Д. Румянцева, препод. (ХТЭК КНТЭУ, Харьков)

КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В КОНТЕКСТЕ ВНЕДРЕНИЯ В УЧЕБНЫЙ ПРОЦЕСС СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Две ведущие тенденции определяют облик современного мира, приоритеты XXI века – усиление внимания к образованию и повышенный интерес к проблемам качества. Стараясь быть на гребне инноваций, учитывая требования современности, год назад в Харьковском торгово-экономическом колледже КНТЭУ остро стал вопрос о качественно новом витке развития, связанным с предоставлением образовательных услуг высокого качества и отработкой четкой системы управления всеми процессами разноплановой деятельности учебного заведения.

На пути к достижению поставленной цели, т.е. внедрению системы управления качеством, колледж столкнулся со многими проблемами. Одна из них – проблема построения внутривузовской системы качества обучения, которая ориентирована на требования Болонской декларации и Министерства образования и науки Украины, но нигде нет, ни рекомендаций по построению системы качества, ни тем более общепринятой методики и инструментария по ее построению. Из опыта можно утверждать, что система менеджмента качества не может быть внесена в вуз извне. Она может быть заботливо «выращена» его руководством только в конкретной организации, только для удобства работы, повышения эффективности деятельности вуза и только при участии всего коллектива. Ясно одно: ответственность за качество образования лежит на вузах, и они

решают проблему, кто как понимает. Ориентация на построение своей системы, основанной на опыте других вузов недействительна, так как каждый вуз при кажущейся схожести имеет ряд своих особенностей.

Для выполнения своей новой миссии колледж взял курс на модернизацию всех структурных подразделений, четкое разграничение функций и полномочий, скрупулезное отношение ко всей документации. В результате реализации этих направлений учебно-воспитательный процесс, методическая, организационная и другие виды работ приобрели новое качественное состояние. На сегодня можно говорить о начале работы по внедрению системы менеджмента качества, как комплекса инновационных идей, организационных структур, технологий, социальных, управленческих, экономических и иных мероприятий. Колледж – один из первых учебных заведений I-II уровней аккредитации в Украине, где созданы, функционируют и совершенствуются принципы системы управления качеством. Подтверждением этого факта есть Сертификат на систему управления качеством в соответствии с требованиями стандарта ДСТУ ISO 9001:2009, выданный в декабре 2010 года ХТЭК КНТЭУ государственным предприятием «Харьковстандартметрология».

Известный японский специалист по менеджменту качества профессор К. Исикава в книге «Японские методы управления качеством продукции» писал: «Я не устаю повторять, что управление качеством начинается с подготовки кадров и заканчивается подготовкой кадров». Поэтому одно из ключевых мест в системе менеджмента качества колледжа заняла работа по обучению работников на всех уровнях вуза современным и перспективным методам улучшения качества, а также поиск мотиваций для создания системы менеджмента качества, как со стороны руководителей, так и персонала. Теперь наши педагоги уяснили новые для них термины, такие как «заинтересованные стороны», «образовательная услуга», «потребитель услуг» и осознали, что на рынке образовательных услуг только качественный товар (в нашем случае это знания) может обеспечить удовлетворенность потребителей в лице абитуриентов, их родителей, работодателей.

Система менеджмента качества образования в колледже функционирует недавно, но уже сейчас можно говорить о её практической пользе. В результате её внедрения повышается эффективность поиска документации всех видов и работы по созданию ее новых форм. Упорядочилась деятельность каждого сотрудника, и она постоянно совершенствуется, в том числе под действием внутреннего аудита. Все работники получили возможность участия в процессе улучшения своей деятельности и вуза в целом. Система менеджмента качества позволяет более четко определить особо отличившихся работников и поощрить их. В отношении к потребителям (студентам, абитуриентам, предприятиям) она дает больше возможностей изучить степень удовлетворенности и их требования к результатам образовательного процесса и системы его обеспечения; повышается имидж вуза и, как результат, диплома.

Один из основоположников современной философии качества Э. Деминг говорил: «Вы не обязаны внедрять у себя систему качества, поскольку выживание не Ваша обязанность». Внедряя систему менеджмента качества, колледж более уверенно смотрит в будущее.

О.С. Другова, асист. (НТУ «ХПИ», Харків)

МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ НА СУЧАСНОМУ ЕТАПІ РОЗВИТКУ

Готельно-ресторанний бізнес є основною складовою туристичної галузі нашої держави. Розвиток внутрішнього та міжнародного туризму значною мірою пов'язаний з рівнем матеріально-технічної бази туристичних підприємств, розгалуженістю та різноманітністю їх мережі, якістю та обсягом послуг, пропонованих готельним господарством. Готельні підприємства виконують одну з основних функцій у сфері обслуговування туристів - забезпечують їх житлом і побутовими послугами під час подорожі.

Свого часу поняття «готельне господарство» співвідносилось з господарською діяльністю, що полягала в наданні платних послуг розміщення в готелях. Згодом, із зростанням попиту на туристичні послуги й прагненням готелів до розширення комплексності обслуговування, послуги розміщення стали тісно пов'язуватись з харчуванням і реалізацією додаткових послуг. Це дає підстави для визначення поняття «готельне господарство» в широкому та вузькому його розуміннях. Визначення поняття «готельне господарство» у широкому розумінні включає проживання, харчування та додаткові послуги; у вузькому розумінні - лише проживання.

Прискорений розвиток туристичної галузі, прагнення підприємств до отримання найвищого прибутку та зростаюча платоспроможність споживачів послуг сприяють розширенню та урізноманітненню готельної діяльності. Поряд з послугами проживання й харчування пропонуються такі нові додаткові послуги, як: обслуговування ділових зустрічей, спортивні, медичні, посередницькі, комунально-побутові та ін. При цьому підприємства готельного господарства розширюють послуги не тільки притаманні даній галузі, а й іншим галузям, наприклад, харчовій.

На сучасному етапі функціонування підприємств готельно-ресторанного бізнесу виникають об'єктивні фактори, що ускладнюють процеси прийняття управлінських рішень, в умовах прискореного темпу суспільно-політичного життя. Збільшується обсяг «фахової» інформації, яку слід опановувати й використовувати у повсякденній діяльності, бурхливо розвивається наука й техніка, що спонукає до впровадження більш продуктивних і якісно нових зразків обладнання, новітніх виробничих технологій та надання широкого спектра