

РОЗВИТОК СИСТЕМИ МЕТОДІВ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Коржавих Д.К., гр. ТУМ-35

Науковий керівник – канд. екон. наук, проф. **Ковалевська Н.С.**
Харківський державний університет харчування та торгівлі

Розмаїття споживачів, вимог до готельно-ресторанного обслуговування, методів управління зумовлює необхідність наповнення категорії «якості» новим змістом. Сучасні підходи до управління якістю послуг передбачають створення нових систем якості і вживання необхідних заходів із забезпечення їх ефективного функціонування. Якість готельно-ресторанних послуг у сучасних умовах розвитку економіки є однією з найважливіших складових ефективності та рентабельності суб'єктів готельної індустрії. Система управління якістю у сфері гостинності має стати постійним процесом діяльності, спрямованим на підвищення рівня послуг, удосконалення елементів ресторанного виробництва та впровадження ефективної системи контролю якості.

Підвищена активність у зовнішньоекономічних і культурних зв'язках, розвиток міжнародного туризму призвели до якісних зрушень - впровадження в роботу вітчизняних готелів закордонного досвіду, прагнення забезпечити якість готельно-ресторанних послуг на рівні сучасних світових тенденцій. Доцільно відокремити наступні типи систем управління якістю, що мають концептуальні розходження: системи, що відповідають вимогам стандартам ISO серії 9000; загальнофірмові системи управління якістю (Total Quality Management); системи, що відповідають критеріям національних або міжнародних (регіональних) премій, дипломів з якості. Сукупно ці системи охоплюють усі сфери діяльності готельного підприємства: виробничу, економічну, соціальну, технологічну.

Таким чином, дієва система управління якістю готельно-ресторанного обслуговування в процесі впровадження та удосконалення повинна органічно взаємодіяти з іншими соціальними й виробничими системами. Система якості готельно-ресторанних послуг повинна включати наступні елементи: ефективний менеджмент на основі маркетингу, що забезпечує необхідні умови для ресторанного виробництва та реалізації готельних послуг; впровадження системи якості, що дозволяє забезпечити конкурентоспроможність і прибутковість; створення відповідної корпоративної культури індустрії гостинності.