

## ВІТЧИЗНЯНИЙ ТА ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

**Лавроненко К.Г., гр. ГРС-31**

Науковий керівник – доц. **Варипаєва Л.М.**

Харківський державний університет харчування та торгівлі

Вітчизняний та зарубіжний досвід свідчать, що управління якістю послуг – складний процес, який охоплює організаційний, економічний, соціальний напрями діяльності готельного підприємства.

За системним підходом управління якістю готельних послуг – це сукупність взаємопов'язаних суб'єктів, об'єктів, принципів, методів і функцій управління, орієнтованих на розробку та задоволення вимог до якості та зниження витрат на нього.

Управління якістю готельних послуг означає забезпечення оптимального співвідношення його складових.

Зусилля спрямовуються на досягнення пріоритетних цілей, серед яких – підвищення рівня якості, зниження операційних витрат, забезпечення оперативності обслуговування, отримання оптимального прибутку.

Система управління якістю готельних послуг повинна гарантувати споживачеві задоволення його запитів під час обслуговування у готелі, на усіх його етапах і у всіх ланках.

Тому особливого значення набуває проблема розробки та практичного застосування внутрішніх стандартів готельного підприємства, які визначають загальні складові якості надання готельних послуг.

У сучасному менеджменті якості сформувалися універсальні моделі, що визначають основні елементи системи управління якістю послуг, які можна адаптувати до специфічних особливостей готельного господарства.

Пріоритетного значення проблемам якості готельного обслуговування надають іноземні фахівці, які вважають їх основною складовою комерційного успіху підприємства на ринку послуг.

Повна якість послуг створює сприятливий імідж готелю у наявних і потенційних клієнтів, що відображається в сприйнятті реальної технології обслуговування через порівняння з очікуваною.