

Л.Л. Носач, канд. екон. наук, доц. (ХДУХТ, Харків)

Н.Ф. Соболева, ст. викл. (ХДУХТ, Харків)

МІЖНАРОДНІ СТАНДАРТИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ISO СЕРІЇ 9000 У ПРАКТИЦІ ВІТЧИЗНЯНИХ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Наша країна йде шляхом багатьох розвинених країн світу. Це можна віднести і до закладів ресторанного господарства. Актуальним стає вираз «обслуговування на вищому рівні», саме це стає конкурентоспроможним фактором діяльності, підвищення національного іміджу і міжнародного сприйняття. За таких умов сьогодні виникає необхідність пошуку та розроблення нових форм і методів управління якістю послуг в ресторанному бізнесі, подолання безсистемності управління, формування систем управління якістю готельно-ресторанних послуг.

Основою формування системи управління якістю вітчизняних підприємств готельно-ресторанного господарства в сучасних умовах є/мають стати загально визнані у всьому світі міжнародні стандарти ISO серії 9000 (далеко не всі вітчизняні підприємства сьогодні схиляються до необхідності застосування у практиці свої діяльності саме цих стандартів).

Діяльність із формування й упровадження системи управління якістю на підприємствах готельно-ресторанного господарства відповідно до міжнародних стандартів ISO серії 9000 має включати такі етапи:

- I. Передпроектний аналіз і навчання.
- II. Розробка політики та цілей у сфері якості.
- III. Проектування системи управління якістю.
- IV. Документування системи управління якістю.
- V. Упровадження системи управління якістю на підприємстві.
- VI. Підготовка до сертифікації системи управління якістю.

I етап. Передпроектний аналіз і навчання. Уключає аналіз організаційних і техніко-економічних умов упровадження ISO серії 9000 і проведення базового навчання у сфері управління якістю керівників та провідних фахівців підприємства. Аналіз умов упровадження ISO серії 9000 має показати можливість і доцільність застосування на певному підприємстві цих стандартів.

II етап. Розробка політики та цілей у сфері якості. Керівництву підприємства готельно-ресторанного господарства

необхідно сформувати та використовувати політику у сфері якості як засіб управління підприємством із метою поліпшення його діяльності.

III етап. Проектування системи управління якістю. Підприємство готельно-ресторанного господарства виходячи з політики та цілей у сфері якості визначає процеси й установлює основні види діяльності в системі управління якістю, а також здійснює розподіл відповідальності та повноважень керівництва в системі. Для результативного й ефективного функціонування підприємство має здійснювати управління багатьма взаємопов'язаними видами діяльності – процесами відповідно до вимог стандартів.

IV етап. Документування системи управління якістю підприємства. Одна з найважливіших вимог ISO серії 9000 - забезпечення суворого документального оформлення порядку виконання усіх робіт у межах системи управління якістю, яка створюється та функціонує. У зв'язку з цим дії щодо розробки, затвердження, випуску, зміни документів вимагають особливої уваги під час формування та функціонування системи.

V етап. Упровадження системи управління якістю на підприємстві. На цій стадії на підприємстві мають бути проведені організаційні зміни в частині структури управління підприємством, формування та комплектації персоналом служб управління якістю, введення в дію документів системи управління якістю та перевірка дотримання їхніх вимог, складання акта про впровадження системи управління якістю. На цьому етапі передбачається також розробка та реалізація програми проведення внутрішнього аудиту системи управління якістю підприємства та заходів корегувальних дій відповідно до результатів проведеної перевірки.

VI етап. Підготовка до сертифікації системи управління якістю. Система управління якістю має пройти на підприємстві певну апробацію. Відповідно, на цьому етапі необхідно вибрати орган із сертифікації, урахувавши його авторитетність, вимоги споживачів, бажання підприємства, його фінансові можливості тощо. Далі необхідно оформити договір на сертифікацію, провести сертифікаційний аудит системи управління якістю та підготувати персонал підприємства до взаємодії з зовнішніми аудиторами.

Таким чином, завдання підвищення якості послуг є довготерміновим і безперервним, їх рівень не може бути постійною величиною, але на кожному етапі якість послуг має бути оптимальною, тобто максимально задовольняти потреби як вітчизняного, так і закордонного споживача при економічно обґрунтованих витратах на її досягнення.