

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНІЙ ГАЛУЗІ

Рюмшина О.Г., гр. КС-78м

Науковий керівник – канд. техн. наук, доц. **Полстяня Н.В.**
Харківський державний університет харчовання та торгівлі

Управління якістю послуг в готельній галузі – одна із складових механізму управління, спосіб організації діяльності готельного підприємства. Управління якістю послуг охоплює корегування стосунків між учасниками процесу надання послуг, між підприємством і споживачами послуг, формами і методами дії на процес виробництва і реалізації послуг, організаційною структурою управління і умовами стимулювання персоналу.

Метою управління якістю готельних послуг є вдосконалення форм і методів процесу управління, направленою на поліпшення якості і забезпечення стійкого конкурентного статусу підприємства. Для досягнення цієї мети адміністрація готельних підприємств повинна забезпечити організацію в сіх органів управління і підрозділів готелю, скоординовану на створення системи управління якістю.

Сучасні системи управління якістю охоплюють всі етапи життєвого циклу готельної послуги, починаючи з маркетингових досліджень і завершуються післяопераційним контролем і оцінкою міри задоволення споживачів після перебування в готелі. Актуальність парадигми, згідно якої якість має бути головною складовою всіх етапів життєвого циклу послуги і лише послуга гарантує стійкі ринкові позиції, зумовило зміни в практичній діяльності готельних підприємств по забезпеченню якості.

У стандартах ІСО 9000 процесуальний підхід до впровадження системи менеджменту якості є визначальним чинником. У механізмі управління якістю готельних послуг на основі процесуального підходу в системі якості виділяються дві групи процесів: основні і допоміжні. Перша група включає процеси створення і реалізації готельних послуг (бізнес процеси). Другу групу складають процеси менеджменту і процеси забезпечення.

Таким чином, зразковий готель характеризується наявністю системи стратегічного планування, прагненням керівництва до підвищення якості послуг, високими стандартами обслуговування, системою контролю за послугами, які надаються, системою задоволення скарг гостей.