

ОСНОВНІ СТРАТЕГІЧНІ КОНЦЕПЦІЇ ЗАГАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Шевченко М.С., гр. ГРСЗ-17м

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

Харківський державний університет харчування та торгівлі

Вивчаючи концепцію загального управління якістю (TQM) слід у першу чергу розуміти, що TQM – це не тільки ефективний спосіб управління готельно-ресторанним бізнесом.

В основі системи TQM лежать чотири стратегії: і, Упровадження ідеї TQM є можливим лише за умов серйозних змін корпоративної культури сучасних організацій.

В основі системи TQM лежать наступні стратегії:

- провідна роль вищого керівництва в управлінні якістю;
- орієнтація на інтереси покупців і підвищення продуктивності праці;
- розробка програм в цілях постійного поліпшення якості і оцінка результатів.

Зупинимось на таких:

Провідна роль вищого керівництва в управлінні якістю в готельно-ресторанному бізнесі полягає в проведенні курсу на постійне поліпшення якості надання послуг вищим керівництвом компанії і, перш за все, її першим керівником.

Реалізація стратегії складається з наступних напрямів діяльності керівництва.

Розробка політики в області якості надання послуг на основі загальної комерційної політики фірми, доведення її до відома кожного співробітника. Політика в області якості надання послуг повинна охоплювати всю діяльність компанії і стати особистою програмою діяльності кожного співробітника.

Отже працююча система TQM може стати реальним інструментом безперервного вдосконалення діяльності закладу готельно-ресторанного господарства і джерелом економічних вигід. Адже згідно з принципами TQM успішними вважаються не ті заклади, які просто надають послуги відповідно до стандартів або вимог споживачів, а ті, які забезпечують високий рівень задоволеності споживачів, власного персоналу, взаємодії з постачальниками, допомагають у розв'язанні проблем суспільства і досягають при цьому високих фінансових результатів.