

КОНКУРЕНТНО-ІНТЕГРАЦІЙНИЙ БЕНЧМАРКІНГ ЯК ІНСТРУМЕНТ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

Прокопенко С.Г., гр. Б-16

Науковий керівник – канд. екон. наук, доц. **Нестеренко І.В.**
Харківський державний університет харчування та торгівлі

Сучасний етап розвитку готельно-ресторанної галузі характеризується низкою проблем, найважливішою із яких є необхідність формування ефективної системи управління якості послуг. Головними факторами формування все загальної якості є конкурентна перевага, стратегічне управління підприємствами готельно-ресторанного бізнесу, вдосконалення організаційних процесів аудиту, виникає нагальна необхідність у вивченні зарубіжного досвіду застосування сучасного інструментарію для підвищення конкурентоспроможності готельних послуг та забезпечення ефективного управління діяльністю підприємств готельного бізнесу. Проблема забезпечення якості готельних послуг є комплексною і вирішувати її традиційними методами, практично неможливо. Актуальності набуває комплексний, системний підхід, реалізація якого можлива лише в рамках системи управління якістю, що досягається шляхом впровадження бенчмаркінгу.

Бенчмаркінг – продукт еволюційного розвитку концепції конкурентоспроможності, передбачає розробку програми поліпшення якості на основі порівняльного аналізу своїх показників якості послуг з аналогічними показниками конкурентів. Результативність впровадження даної концепції дозволяє: удосконалити організацію діяльності підприємств готельного бізнесу на основі інтегрованого підходу, що поєднує орієнтацію на процеси більш повного використання людського капіталу; об'єднання інструментів визначення якості готельних послуг в єдину систему.

Готельна індустрія, функціонуючи в умовах ринкової економіки, співпрацює з безліччю вітчизняних і зарубіжних партнерів, для яких якість має першорядне значення. Однією з умов розширення сфер готельної діяльності, збільшення частки ринку теж є якість послуг, що надаються, так як конкурентоспроможність залежить, в першу чергу, від задоволеності споживача. Тому, адаптація української економіки до світової економічної системи та підвищення конкурентоспроможності вітчизняних послуг, може бути досягнута шляхом удосконалення систем якості послуг, стандартизації, метрологічного забезпечення, екологічного моніторингу.