

УДК 005.336.3: 338.48

Бойко Я.О.¹, Журавльова С.М.²

¹ студ. гр. ГФ-111 НУ «Запорізька політехніка»

² канд. екон. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Якість – це сукупність властивостей і характеристик послуг, які здатні задовольняти обумовлені або передбачувані потреби споживачів. Якість спонукає клієнта обрати той або інший продукт (якщо не брати до уваги фактор ціни), у деяких сегментах ринку, якість впливає на рішення клієнта скористатись

послугами певного готелю, а не готелю-конкурента. Між якістю і успішною реалізацією готельних послуг існує прямо пропорційна залежність, тому погіршення якості зумовлює втрату клієнта.

В сучасних умовах готельні підприємства конкурують за клієнта, основним критерієм переваги в конкурентній боротьбі є якість готельних послуг та якість взаємодії з клієнтом.

В сучасних умовах управління якістю готельних послуг, TQM – Total Quality Management: загальний менеджмент якості – це прогресивний підхід щодо процесів управління підприємством, який полягає в забезпеченні та контролю якості.

Літери абрєвіатури означають:

T – підхід до видів діяльності;

Q – якість управління (якість як якість менеджменту);

M – управління (менеджмент).

TQM визначають як «філософію організації, яка базується на прагненні до якості та практики управління, що призводить до загальної якості, це не те, що приходить відслідковувати або додавати на будь-якому етапі виробничого процесу, це сама сутність організації».

Визначити якість послуги можна, вдавшись до основних критеріїв їх оцінки, а саме: чітке розуміння запитів клієнта; інформування клієнтів про послугу і її вигоди; репутація готелю відносно реалізації послуги; безпека надання і відсутність ризику, надійність; зацікавленість (уважність по відношенню до клієнта); відчутність (супутній надання послуги комфорт); професіоналізм (компетентність персоналу для реалізації послуг).

Процес обслуговування вважається дефектним, якщо один з критичних елементів обслуговування визнаний не виконаним або виконаним не вірно.

Невідповідністю процесу обслуговування вважається:

- обслуговування в опитувальній картці (при правильному в цілому виконанні цього елемента) від значення цієї оцінки в еталонній картці;

- відсутність або не вірно виконання будь-яких, не являючись критичними, елементів обслуговування, передбачених еталонною картою якості.

Аналіз причин невідповідностей повинен передбачати:

- встановлення причин. Якщо однозначне встановлення причин не можливе, то необхідне виявлення альтернативних варіантів або можливих їх комбінацій;

- локалізацію (адресну прив'язку) причин в організаційній структурі по місту їх виникнення і рівню управління (служба, підрозділ, рівень ухвалення рішення).

Причини можуть бути на рівні виконавця і його робочого місця, на рівні бригади, служби готелю, на рівні готелю, на рівні взаємовідносин з постачальниками. Для кожного з цих рівнів мають бути визначені свої методи і засоби аналізу.

Готельне підприємство повинне регулярно проводити внутрішні перевірки якості, щоб контролювати ефективність і придатність різних елементів системи якості для досягнення поставлених цілей в області якості. Частота періодичних перевірок встановлюється планом внутрішніх перевірок. Внутрішній аудит необхідний як обов'язкова вимога в рамках проведення в подальшому сертифікації системи якості. Персонал, який проводить аудит повинен мати відповідну кваліфікацію і бути незалежним від того підрозділу, який він перевіряє.

За системним підходом американських фахівців повна якість послуг у сфері готельного обслуговування розглядається як сукупність властивостей і характеристик, що викликають задоволення клієнтів, технічної, функціональної та етичної (соціальної) якості.

Технічна якість готельних послуг визначається рішеннями у матеріальному забезпеченні гостинності, використовуваними «ноу-хау» в обслуговуванні клієнтів, машинною озброєністю праці, наявністю інформаційних технологій в управлінні готельним господарством.

Функціональна якість оцінюється як здатність персоналу якісно виконувати свої обов'язки відповідно до стандартів обслуговування і втілює корисні властивості готельних послуг і характерні особливості процесу їх надання.

Етична (соціальна) якість визначається конкретними показниками, враховуючи досвід функціонування підприємства, результати соціологічних і маркетингових досліджень, громадську думку, що стає підставою привабливості підприємства і його послуг серед споживачів.

Отже, сучасні теоретичні підходи управління якістю готельних послуг мають багатоаспектність підходів для вирішення проблеми підвищення якості готельних підприємств, що призведе до зростання привабливості продукції і обслуговування та посилить конкурентні позиції.