

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

В умовах ринку і конкуренції розвинені країни світу сприймають високу якість як стратегічний комерційний імператив і найбільш значиме джерело національного багатства. Тільки на його основі підприємство може вижити в умовах конкуренції і отримувати необхідну прибуток. Тому видається цілком об'єктивним, що діяльність щодо підвищення та забезпечення якості в умовах ринкових відносин повинна бути пріоритетною.

Як правило, забезпечення узгодженого рівня якості відбувається в результаті функціонування системи управління якістю, на основі організації і здійснення заходів, які впливають як на чинники підвищення якості - безпосередні причини зміни властивостей послуги, так і на існуючу середу дії факторів - умови їх реалізації.

В даний час в готельному господарстві відбувається перехід від великих до малих форм організації бізнесу у вигляді міні-готелів, що особливо характерно для санаторно-курортних регіонів. Крім того, в готельному господарстві спостерігається його трансформація в суміжні форми здійснення рекреаційно-туристичної діяльності. Готельні організації перетворюються в пансіонати з лікуванням, будинки відпочинку, оздоровчі та туристичні центри.

Приватні міні-готелі і їх форма - «гостьові будинки» мають як переваги (гнучка тарифна політики на послуги, що надаються в залежності від кон'юнктури ринку, високий рівень індивідуалізації обслуговування, оптимальне співвідношення сприйманого якості і ціни послуг, що надаються), так і недоліки (відхід від податків, систематичне ухилення від платежів за комунальні послуги і зборів, порушення режиму реєстрації громадян, фактична невідповідність здійснюваного обслуговування мінімально допустимим вимогам і стандартам). Подібний стан справ, безумовно, вимагає розробки механізмів легалізації даного виду діяльності і створення ефективних систем його управлінням.

Сучасні системи управління якістю охоплюють усі етапи життєвого циклу готельної послуги, починаючи з маркетингових досліджень і завершуються післяопераційним контролем та оцінкою ступеня задоволення споживачів після перебування у готелі. Актуальність парадигми, згідно якої якість повинна бути головною складовою усіх етапів життєвого циклу

послуги і лише послуга гарантує стійкі ринкові позиції, зумовило зміни у практичній діяльності готельних підприємств щодо забезпечення якості.

У досвіді функціонування готельних підприємств усі проблеми управління якістю зводяться до визначення функцій, які повинен виконувати суб'єкт управління в процесі управління якістю. Для раціональної організації управління якістю у готелі вирішальне значення має виявлення обсягу, структури і характеру функцій. Вивчення функцій управління якістю дає змогу визначити обсяг функцій, які виконуються суб'єктами управління у готельному підприємстві, визначити структуру управління, провести розподіл функцій між органами управління, ефективно організувати сам процес управління. Таким чином, функції управління сприяють формуванню системи управління якістю послуг як структури та її організації як процесу.

Зарубіжний і вітчизняний досвід свідчать, що управління якістю послуг – складний процес, який охоплює організаційний, економічний, соціальний напрями діяльності готельного підприємства. За системним підходом управління якістю готельних послуг – це сукупність взаємопов'язаних суб'єктів, об'єктів, принципів, методів і функцій управління, орієнтованих на розроблення та задоволення вимог до якості та зниження витрат на нього. В такий спосіб управління якістю готельних послуг означає забезпечення оптимального співвідношення його складових. При тому зусилля спрямовуються на досягнення пріоритетних цілей, серед яких – підвищення рівня якості, зниження операційних витрат, забезпечення оперативності обслуговування, отримання оптимального прибутку. З урахуванням останнього готелі починають розглядати питання прибутковості діяльності з позицій якості, конкурентоспроможності, ціни, тобто реального стану ринку готельних послуг.

Отже, система управління якістю готельних послуг повинна гарантувати клієнтові задоволення його запитів під час обслуговування в готелі, на усіх його етапах і у всіх ланках. Тому особливого значення набуває проблема розроблення та практичного застосування внутрішніх стандартів готельного підприємства, які визначають загальні складові якості надання готельних послуг.