

УДК 65.012.4:640.48

Кравченко Б.Д.¹, Безхлібна А.П.²

¹ студ. гр. МТЕ-410сп НУ «Запорізька політехніка»

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

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

У сучасному світі готельна галузь є однією з найважливіших галузей господарської діяльності, оскільки вона безпосередньо пов'язана з наданням послуг споживачам. В умовах загострення конкуренції та постійного зростання вимог споживачів управління якістю послуг стає стратегічно важливим аспектом діяльності готельних підприємств.

Передумовою ефективного управління якістю послуг є розуміння потреб та очікувань клієнтів. Готельні підприємства повинні активно досліджувати та аналізувати вимоги споживачів, щоб виявити ключові аспекти, на які слід зосередитися для поліпшення якості послуг. Це може бути здатність до оперативного реагування на запити клієнтів, створення комфортного середовища перебування та забезпечення високого рівня обслуговування.

Однією з ключових стратегій управління якістю послуг є впровадження системи управління якістю (СУЯ). Системи, такі як ISO 9001, надають стандартизовані підходи до управління процесами в організації, включаючи процеси, пов'язані з наданням послуг. Впровадження і сертифікація такої системи допомагає готельному підприємству покращити організацію робочих процесів, стандартизувати підходи до надання послуг та забезпечити постійне вдосконалення.

Ще однією ефективною стратегією є впровадження системи управління відносинами з клієнтами (CRM). Ця система дозволяє збирати та аналізувати

інформацію про клієнтів, їхні вимоги та побажання, що дозволяє персоналу готелю надавати індивідуальні та персоналізовані послуги. Крім того, CRM допомагає виявляти тенденції та прогнозувати потреби клієнтів, що сприяє покращенню стратегій маркетингу та продажу.

Одним з ключових методів управління якістю послуг у готельному бізнесі є навчання та розвиток персоналу. Професійно підготовлений та мотивований персонал відіграє вирішальну роль у забезпеченні високої якості обслуговування. Готельні підприємства повинні інвестувати в навчальні програми, тренінги та розвиток кадрів, спрямовані на підвищення професійної компетентності та навичок персоналу у сфері обслуговування клієнтів.

Для ефективного контролю за якістю послуг готельні підприємства також можуть використовувати різноманітні інструменти та методи, такі як аудити якості, опитування клієнтів, аналіз відгуків та рекомендацій. Ці інструменти дозволяють перевіряти відповідність наданих послуг стандартам якості, ідентифікувати можливі проблеми та недоліки та вчасно реагувати на них.

Управління якістю послуг у готельному підприємстві є складним та багатограним процесом, що вимагає інтеграції різноманітних стратегій та методів. Зосередження на потребах та очікуваннях клієнтів, впровадження систем управління якістю та вдосконалення навичок персоналу допомагають готельним підприємствам забезпечити високий рівень обслуговування та зберегти конкурентну перевагу на ринку.