

УДК 338.24:640.41

Олійник О.С.
к.е.н., доцент кафедри
туризму та готельно-ресторанної справи
Кам'янець-Подільський національний університет
імені Івана Огієнка
м. Кам'янець-Подільський, Україна

СУЧАСНІ ПРОБЛЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ УКРАЇНИ

Управління якістю складний процес в діяльності готелів та ресторанів. Вчені та й практики в даній галузі висувують різні визначення що до поняття «управління якістю». Так, А. Болотніков стверджував, що якість комплексне поняття, що характеризує ефективність усіх сторін діяльності: розробка стратегії, організація виробництва, маркетинг та ін. Найважливішою складовою всієї системи якості є якість продукції та послуг [1, с. 37]. В. Друзюк зазначав, що якість – це сукупність споживчих властивостей продукції та послуг, що здатні задовольняти потреби споживачів. Якісною вважається продукція (послуга), що відповідає вимогам стандартів і технічних умов і задовольняє потреби споживачів [2, с. 51].

Для багатьох підприємств гостинності в процесі їх діяльності виникає ціла низка проблем, які стосуються управління якістю. Хоча вчені і не прийшли до однозначного визначення поняття «управління якістю» проблем з даного питання не зменшується.

Однією з передумов, що спонукає дану ситуацію є чесність щодо своїх послуг. Тобто, коли клієнти запитують про послугу або їм потрібно вибрати між кількома варіантами, зазвичай найкраще, щоб компанія була з ними повністю відвертою та повністю розкрила всі плюси та мінуси їхнього вибору. Це може підвищити довіру клієнтів і, отже, збільшити ймовірність повернення цього клієнта.

Наступне, на що необхідно звернути увагу є переконання, що співробітники, які працюють з клієнтами, знайомі з усіма послугами. А саме, усі працівники, які взаємодіють із клієнтами, повинні мати глибокі знання про послуги компанії, щоб вони могли ефективно пояснити їх клієнтам. Це може покращити уявлення клієнта про здатність компанії надавати якісні послуги.

Також, при управлінні якістю необхідно враховувати забезпечення дружнім та ефективним досвідом. Незалежно від послуг, які надає підприємство, добре реалізована система взаємодії з клієнтами може підвищити ефективність, дозволяючи співробітникам легко обробляти кожного клієнта. Безперебійний досвід роботи з клієнтами, як правило, може сприяти покращенню або зміцненню сприйняття клієнтами якості послуг підприємства.

З метою покращення управління якості послуг в готельних та ресторанних господарствах необхідно використовуйте відгуки клієнтів. Заохочення відгуків клієнтів може допомогти організації зрозуміти сфери, де вони можуть покращити якість своїх послуг. Впровадження цих змін може показати клієнтам, що підприємство прислухається до їхніх побажань і готова відповідно змінювати свої послуги.

Особливої уваги у вирішенні даних проблем необхідно швидко і коректно відповідати на запити клієнтів. Надання актуальних відповідей на запитання клієнтів може покращити імідж і репутацію компанії як організації, яка пропонує якісні послуги.

Приділити увагу потрібно і до ставлення до своїх клієнтів, воно має бути шанобливим в будь-якій ситуації. Навіть якщо запити клієнтів здаються необґрунтованими, працівникам підприємства слід ставитися до них із

найбільшою повагою та дати клієнтам відчутти, що компанія співпереживає їхній проблемі.

Проблеми можуть виникнути при відсутності розуміння, чого хочуть клієнти. Клієнти не завжди мають дуже точні потреби, тому фірма зобов'язана направляти їх і допомагати їм знайти найкраще рішення для конкретної ситуації.

Вирішуючи вище викладені проблеми, а також їх передбачення забезпечує хорошу якість обслуговування. Методи забезпечення високої якості обслуговування зазвичай дещо відрізняються залежно від характеру бізнесу, стандартів клієнтів та інших факторів. Однак є деякі спільні елементи.

Отже, вище перелічені кроки управління якістю можуть допомогти забезпечити високоякісне обслуговування клієнтів. Висока якість обслуговування може переконати клієнта, який вагається, зробити свій вибір, оскільки він знає, що якщо послуга йому не підходить, він може покластися на надійне обслуговування клієнтів, щоб виправити ситуацію.

Література:

1. Болотніков А. О. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Навч. посібник для студ. вищих навч. закл. Міжрегіональна академія управління персоналом К. : МАУП, 2015. 144 с.

2. Друзюк В., Федак О. Система управління якістю – інвестиція в майбутнє. *Стандартизація. Сертифікація. Якість*. 2019. №1. С. 51-54.