

УДК 338.48:379.8.

Кожухівська Раїса Борисівна

кандидат економічних наук, доцент

Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини

Використання принципів менеджменту якості в готельно-ресторанній справі

В готельному господарстві проблема якості послуг є досить актуальною, адже без якісного обслуговування готель не досягне поставлених цілей, не отримає прибутку, тому ефективна реалізація якісних послуг туристам є головним джерелом існування готелю.

У сучасній літературі існують різні трактування поняття якості. Якість – це комплексне поняття, що характеризує ефективність всіх сторін діяльності готелю: розробка стратегії, організація управління наданням якісних готельних послуг, маркетинг тощо” [5, с.78]. Згідно міжнародної організації по стандартизації (стандарт ISO 8402), якість – це сукупність властивостей і характеристик послуг, які додають їм здатність задовольняти обумовлені або передбачувані потреби [2]. Якість – відповідність наданих послуг очікуваним або встановленим стандартам [3, с. 114].

Отже, якість є комплексним поняттям, що всебічно характеризує ефективність діяльності готелю, стиль управління, стратегію, маркетинг і організацію надання послуг, а тому ефективне управління якістю є однією з найбільш актуальних проблем для готелю. Якість впливає на кінцеві результати діяльності готелю (прибуток) і збільшує обсяг продажів.

Основними завданнями готелю є надання і підтримка якості обслуговування на належному рівні, своєчасне усунення недоліків у наданні послуг, розробка стратегії удосконалення обслуговування.

Проте якість готельних послуг має ряд особливостей, що пов’язані із їх нематеріальним характером, їх специфіка полягає у [1, с. 48]: невідчутності; неодночасності процесів виробництва та споживання; обмеженістю можливостей зберігання; терміновому характері; мінливості якості їх надання; участі персоналу у виробничому процесі; сезонному характері попиту; взаємозалежності готельних послуг і мети подорожі.

Досягнення та підтримка високого рівня якості послуг в готелі залежить від системного підходу до управління нею. При цьому важливим є дотримання певних принципів якості на всіх рівнях готелю, а також постійний аналіз і удосконалення сформованої системи управління якістю.

Управління якістю – процес, що вимагає вирішення проблем внутрішнього і зовнішнього характеру по відношенню до різних напрямків діяльності готелю [3, с. 89].

Сучасні методи управління якістю тісно пов’язані із концепцією загального менеджменту якості TQM (Total Quality Management), який являє собою підхід до

управління організацією, що націлений на якість, побудований на участі всіх її працівників і спрямований на досягнення довготривалого успіху шляхом задоволення потреб споживача і отримання доходів організації.

Як бачимо, системні принципи управління якістю передбачають об'єднання і координацію роботи всіх підрозділів готелю, починаючи від відділу маркетингу до служби прийому та розміщення, і закінчуючи контролем якості матеріальних і нематеріальних цінностей вхідних і вихідних ресурсів.

Процес управління якістю послуг в готелі повинен передбачати: розробку політики готелю в сфері якості послуг; врахування в процесі розробки політики управління якістю послуг законодавчої та нормативної бази; формування системи управління якістю, яка націлена на забезпечення та планування якості послуг, її удосконалення; погодження принципів і методів системи управління якістю послуг із системою управління готелем в цілому.

На сучасному етапі розвитку менеджменту якості TQM сформувалися універсальні моделі, які визначають основні елементи управління якістю послуг, методи ефективного досягнення цілей. Дані моделі можна використовувати і в готельному господарстві із врахуванням особливостей технології обслуговування, специфіки готельних послуг як продукту праці.

Серед них слід виділити: модель "п'ять М", що розроблену Ф. Котлером та модель "петля якості" – розроблену Е. Демінгом, яка прийнята за основу в міжнародних стандартах ISO 9000.

Назва першої моделі "5М" рис. 1. отримана із перших букв складових елементів, які з англійсько; мови перекладається як персонал (man), матеріал (material), метод (method) навколишнє середовище (milieu), обладнання (machine).



Рис. 1. Модель управління якістю готельних послуг "5М", побудовано за даними [4, с. 26].

Згідно цієї моделі, якість послуг досягається за рахунок ефективного управління всіма складовими процесу обслуговування: персоналу, матеріалів для оснащення

готелю, обладнання ефективною організацією праці в структурних підрозділах готелю. Така модель забезпечує системний підхід до управління якістю готельних послуг.

Інша відома модель – “петля якості” – відображає вимоги міжнародних стандартів ISO 9000 в системі PDCA (планування, контроль, дія “виправлення”). Вона заснована на життєвому циклі послуг і носить назву “петля якості” [3, с.25]. За її допомогою здійснюється взаємозв’язок виробника послуг із споживачем, з усією системою, що забезпечує управління якістю послуг. Для готельної послуги “петля якості” зображена на рис. 2.



Рис. 1. Модель управління якістю готельних послуг “петля якості”, побудовано за даними [4, с. 27].

Використання моделі базується на застосуванні статистичних методів управління якістю, що дозволяє давати об’єктивну оцінку управлінським рішенням в сфері якості. Згідно цієї моделі, готель має створити методики з системи якості, які конкретизують експлуатаційні вимоги для всіх процесів, що стосуються процесу надання послуг, включно маркетинг, проектування і надання послуги.

Узагальнення принципів TQM дозволяє виділити основні напрямки впровадження менеджменту якості в практику діяльності готельних підприємств [4, с. 25]:

- створення документованих систем якості;
- взаємовідносини із постачальником;
- взаємовідносини з споживачами;
- мотивація персоналу до покращення якості;
- навчання персоналу в сфері якості.

Обидві існуючі моделі допоможуть керівництву готельних підприємств забезпечити ефективний зв’язок між споживачем та персоналом готелю, що надає послуги, у всіх випадках їхньої безпосередньої взаємодії в рамках і поза готелем.

Зауваження, висновки і рекомендації, отримані в результаті аналізу та оцінки, повинні бути подані в документальній формі керівництву для вжиття необхідних заходів з розробки програми підвищення якості послуг.

Список використаних джерел:

1. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу. [Текст]: навчальний посібник. /Г.Б. Мунін, Ю.О. Карягін, Х.Й. Роглев, С.І. Руденко; під загальною редакцією М.М. Поплавського і О.О. Гаца. – К.: Кондор, 2008. – 460с. – ISBN 978-966-351-72-6.
2. Міжнародна організація зі стандартизації (ISO). [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.iso.org/>.
3. Роглев, Х.Й. Основи готельного менеджменту. [Текст]: навчальний посібник. /Х. Й. Роглев – К.: Кондор, 2005. – 408 с. – ISBN 955-8251-74-1.
4. Ткаченко, Т. Управление качеством гостиничных услуг : методологические и практические аспекты /Т. Ткаченко// Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2005. – №7. – С. 24-27.
5. Управління сучасним готельним комплексом. [Текст]: навчальний посібник. /Г.Б. Мунін, А.О. Змійов, Г.О. Зінов'єв, Є.В. Самарцев та ін.; за редакцією члена-кор. НАН України С.І. Дорогунцова. – К.: Ліра-К, 2005. – 520 с. – ISBN 966-351-015-3.