

УДК 658.56

Козіцька Х. – ст. гр. БМ-31

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

Науковий керівник: асистент Гринчуцька С.В.

Вчені і практики за кордоном пов'язують сучасні методи управління якістю з методологією TQM - тотальним менеджментом якості. В світі використовуються різні концепції менеджменту якості та методи управління якістю для вирішення проблем, пов'язаних з наданням якісних послуг і підвищення конкурентоздатності готелів. Система визначення рівня якості готельних послуг в Україні базується на стандарті ДСТУ – ISO 9002 з урахуванням вимог ДСТУ-ISO 9004-2 В 1999 р. була введена обов'язкова сертифікація якості готельних послуг відповідно до цих стандартів. Сертифікат відповідності якості видається на термін не більше п'яти років.

Якість готельних послуг повинна гарантувати споживачеві задоволення його запитів. Ці властивості формуються в процесі обслуговування в готелі, на всіх його етапах і у всіх ланках. Разом з тим утворюється вартісна величина готельних послуг, що характеризує витрати на їх надання, планування і розробку нових видів послуг і значною мірою визначає їхню ціну, а відтак - їхню конкурентоздатність. Глобальна концепція законодавчого забезпечення якості послуг була прийнята ЄС. Концепція спирається в основному на три фундаментальних положення: систему управління якістю в готелі; контроль якості готельних послуг; єдину оцінку відповідності якості (сертифікацію) послуг. Перш ніж надавати послуги, готель повинний надати доказ того, що вони відповідають основним європейським вимогам. При цьому сам доказ може виглядати по-різному, оскільки вибір необхідного методу оцінки відповідності нормі за можливістю здійснюють самі готелі. Розроблена ЄС модульна концепція, відповідно до якої готелі певною мірою вільні у виборі різних модулів для отримання аналогічного або навіть ідентичного результату. Стандарти ІСО серії 9000 встановили єдиний визнаний у світі підхід до договірних умов щодо оцінки систем якості та одночасно регламентували відносини між виробниками і споживачами послуг.

Якість роботи безпосередньо пов'язана із забезпеченням функціонування готелю. Це - якість керівництва і управління. Від якості планування залежать досягнення поставлених цілей і якість готельних послуг. Сучасні готелі в умовах ринкової економіки прагнуть організувати спостереження за якістю послуг у процесі їх надання та споживання. Особлива увага повинна приділятися попередженню дефектів, на ретельному контролюванні процесу надання послуг і здійсненні своєї діяльності відповідно до концепції «регулювання якості». Якість послуг виявляється в процесі їх споживання і вимірюється їх здатністю відповідати або не відповідати вимогам споживача. Для того, щоб судити про якість послуги, недостатньо тільки даних про її властивості. Потрібно враховувати й умови, у яких послуга буде надаватися та споживатися. Тому важливими властивостями для оцінки якості є: технічний рівень, що відбиває матеріалізацію в послугах передового світового досвіду; естетичний рівень, що характеризується комплексом властивостей, пов'язаних з естетичними відчуттями і поглядами; експлуатаційний рівень, пов'язаний з технологічністю надання та споживання послуг. Отже, якість послуг, як комплексне поняття, відбиває ефективність усіх сторін діяльності готелю.