

**УДК 338.4**

**Стойко І.І.**

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

## **14 ПРИНЦИПІВ ЕДВАРДА ДЕМІНГА ДЛЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ**

**Stoyko I.I.**

### **14 EDWARD DEMING PRINCIPLES FOR MANAGING THE QUALITY OF HOTEL AND RESTAURANT SERVICES**

Україна повільно, але впевнено рухається у напрямку цивілізованої Європи, де впроваджені та діють високі стандарти не лише на продукцію та виробництво, а й стандарти систем менеджменту якості організацій, які відомі як стандарти ISO 9000.

Основним завданням менеджменту готельно-ресторанних послуг є збереження стабільності якості послуг з плином часу. Тому кожна з організацій зацікавлена у розробленні методик управління усім процесом виробництва, який забезпечує стабільність якості пропонованих послуг.

У 1982 році у США видана книга американського вченого, статистика і консультанта з теорії управління якістю Вільяма Едвардса Демінга (також відомий як Едвард Демінг) «Якість, продуктивність, конкурентоспроможність», де викладено результати його 20-річної діяльності у сфері якості у формі 14 постулатів.

1. *Постійність мети.* Завдання даного постулату для готельно-ресторанного бізнесу у тому, щоб зробити так, щоб прагнення до вдосконалення товару і послуг стало постійною метою. Кінцева мета менеджменту підприємства – визначити політику, стратегію і плани розвитку підприємства, довести до відома кожного працівника, поліпшувати якість виготовлення продукції та надання послуг, стати конкурентоспроможним, залишитися в бізнесі і забезпечити робочі місця.

2. *Нова філософія.* Готельно-ресторанний комплекс існує у конкурентному середовищі з певною конкурентною боротьбою. Тому керівники підприємств повинні усвідомити своє значення та взяти на себе відповідальність, прийняти такий стиль управління, щоб досягти змін і встояти з якісною продукцією та послугами на ринку.

3. *Покінчити із залежністю від масового контролю.* Підприємства готельно-ресторанного комплексу повинні вимагати від замовників та організацій, щоб вони постачали якісну продукцію. Менеджменту необхідно відійти від необхідності в масовому контролі, в першу чергу, зробивши якість невід'ємною характеристикою продукції. Необхідно використовувати статистичні методи, які дають змогу виявити постійні дефекти чи недоліки й уникнути додаткових витрат на їх виправлення.

4. *Покінчіть з практикою закупівель за найдешевшою ціною.* Підприємствам необхідно постійно враховувати, що ціна повинна оцінювати якість товару. Тому при укладенні контрактів необхідно оцінювати відповідність якості продукції, що постачається, враховувати репутацію постачальника для кожного виду товару, який закуповує організація. Якість вимагає роботи з постачальниками на основі довгострокових відносин, взаємного довіря і відданості вибору.

5. *Покращуйте кожен процес.* Даний постулат повністю висвічує проблемні питання як готельно-ресторанної справи, так і підприємства іншої галузі і є завданням щоденної роботи менеджменту, який повинен взяти на озброєння упровадження нових рішень. У зв'язку з цим, ключовим напрямом підвищення ефективності діяльності компанії стає розробка, планування, реалізація і контроль здійснення інноваційних проектів. Інновації для сфери послуг є найважливішим стимулятором росту компанії.

6. *Введіть у практику підготовку та перепідготовку кадрів.* Розвиток готельного і ресторанного бізнесу в Україні, зростаюча конкуренція, потребують підвищення вимог до всіх категорій персоналу, оскільки якість сервісу в першу чергу визначається роботою служб, що відповідають підготовку послуг і безпосередньо контактують з клієнтами. Проте, як показує практика, більшість працівників обслуговуючого персоналу готелів і ресторанів країни не мають спеціальної освіти, не володіють ні навичками роботи з сучасними інформаційними та інноваційними технологіями, ні знаннями з психології і етики роботи з клієнтами.

7. *Установіть лідерство.* Лідерство є надзвичайно актуальним у сучасній індустрії гостинності. Так, зокрема, сектор готельно-ресторанного бізнесу пов'язаний із невизначеним або пролонгованим робочим часом, неповним робочим днем, досить низьким рівнем оплати праці та відсутністю лідерських навичок менеджерів. Усі ці чинники посилюють значення ефективності лідерства у сфері гостинності.

8. *Проганяйте страх.* Страх є природною складовою людської сутності. В умовах підприємства сфери обслуговування у працівників страхи можуть мати різний характер: страх розчарувати керівництво, страх невідповідності очікуванням, страх спілкування тощо. Головне, щоб керівники дбали про позитивний імідж всередині підприємства, ділову атмосферу, заохочували ефективні двосторонні зв'язки і використовували різні засоби для викорінення страхів, у тому числі і свій стиль роботи, щоб не було побоювань і ворожості всередині організації і кожен міг працювати більш ефективно і продуктивно на благо компанії.

9. *Зруйнують бар'єри між підрозділами, службами, відділеннями.* Широке поняття "колектив" відноситься до будь-якої офіційно організованої групи людей, котрі зайняті суспільно корисним видом діяльності. Міжособистісна взаємодія в колективі породжує соціально-психологічний клімат колективу. Від нього залежить як благополуччя всіх членів колективу, так і їх працездатність.

10. *Відмовтеся від порожніх гасел і закликів.* Конкуренція у сучасному світі примушує керівників підприємств постійно шукати нові можливості для підвищення ефективності організації роботи персоналу. Чи не найважливіша роль в успішному функціонуванні підприємства належать його працівникам. Як втримати хорошого спеціаліста, підвищити продуктивність праці? В цьому допоможе правильно побудована система мотивації.

11. *Усуньте довільні числові норми і завдання.* Звичайно, наявність числових завдань-норм для різних працівників готельно-ресторанного комплексу про кількість обслуговуваних клієнтів, про кількість виручки на одного працівника тощо є методикою управління до неефективної роботи закладу і дорогою в його банкрутство і занепад.

12. *Дайте працівникам можливість пишатися своєю працею.* Керівник компанії обов'язково повинен долучатися до мотивації персоналу. Тоді і персонал і керівництво працюватимуть, як єдина команда, допомагаючи один одному досягати своїх цілей. Навіть, якщо через певний період працівник залишить підприємство, де він довгий час пропрацював у хорошій команді, він швидше за все, розповсюджуватиме позитивну інформацію про компанію.

13. *Заохочуйте прагнення до освіти.* Достатньо ефективним інноваційним інструментом у вирішенні цієї проблеми є використання технології коучингу, особливо у практиці професійного розвитку управлінського потенціалу підприємства.

14. *Прихильність справі підвищення якості і дієвості вищого керівництва.* Останній принцип сам говорить про дієвість вищого керівництва і зобов'язує його не тільки на словах упроваджувати якість послуг, але конкретно день за днем працювати над якістю разом з колективом організації