

УДК 338.4

І.І. Стойко, канд. техн. наук, доц., Р.П. Шерстюк, д-р. екон. наук

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна

**«ЯКІСТЬ – БЕЗКОШТОВНО» (14 ПРИНЦИПІВ ФІЛІПА КРОСБІ ДЛЯ
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИМИ ПОСЛУГАМИ)**

I. Stoyko, Ph.D., Assoc. Prof., R. Sherstiuk, Dr.

**«QUALITY IS FREE» (14 PHILIP CROSBY PRINCIPLES FOR MANAGING THE
QUALITY OF HOTEL AND RESTAURANT SERVICES)**

Ефективність функціонування будь-якого готельного-ресторанного підприємства тісно пов'язана з якістю надання послуг, а досягнення його високого рівня – важливе завдання, вирішення якого забезпечує підприємницький успіх. Якість належить до розряду таких понять, про які всі неодноразово чули і про які мають своє уявлення. Проте ці уявлення лише підкреслюють суб'єктивне трактування змісту терміну, в який кожен вкладає щось своє, отримане з особистого досвіду. За словами Арманда В. Фейгенбаума (Armand W. Feigenbaum), всесвітньо відомого американського фахівця, автор теорії комплексного управління якістю TQM «якість – це не євангелізм, не рацпропозиція і не гасло, це спосіб життя» [1].

Готельно-ресторанний бізнес України в умовах глибоких соціально-економічних трансформацій стає однією з найбільш динамічних і пріоритетних сфер економічної діяльності. За системним підходом американських фахівців повна якість послуг у сфері готельного та ресторанного обслуговування розглядається як сукупність властивостей і характеристик, що викликають задоволення клієнтів, технічної, функціональної та етичної (соціальної) якості. Технічна якість готельних та ресторанних послуг визначається рішеннями у матеріальному забезпеченні гостинності, використовуваними “ноу-хау” в обслуговуванні клієнтів, машинною озброєністю праці, наявністю інформаційних технологій в управлінні готельно-ресторанним господарством. Функціональна якість оцінюється як здатність персоналу якісно виконувати свої обов'язки відповідно до стандартів обслуговування і втілює корисні властивості готельних та ресторанних послуг і характерні особливості процесу їх надання.

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. Іншими словами, стандарти ІСО – це стійка орієнтація на споживача при строгому дотриманні культури надання готельних послуг в готельно-ресторанній індустрії. Якість представляють у вигляді піраміди. Наверху піраміди знаходиться TQM – всеохоплюючий, тотальний менеджмент якості, що має на меті високу якість всієї роботи для досягнення необхідної якості послуг. Насамперед ця робота пов'язана з забезпеченням високого організаційно-технічного рівня надання послуг, необхідних умов праці. Якість роботи включає обґрунтованість прийнятих управлінських рішень, систему планування

Філіп Кросбі - один з найвідоміших у світі американських авторитетів у сфері якості. Широко відомими стали такі 14 принципів Кросбі, що визначають із послідовності дій забезпечення якості на підприємстві [2].

1. Чітко визначити відповідальність керівництва підприємства у сфері якості.
2. Сформуванню команду, яка буде реалізовувати програму забезпечення якості.
3. Визначити методи оцінювання якості на всіх етапах її формування.
4. Організувати облік і оцінку витрат на забезпечення якості.
5. Довести до всіх працівників підприємства політику керівництва у сфері якості, домагатися свідомого ставлення персоналу до якості.

6. Розробити процедури коригуючих дій при забезпеченні якості.
7. Впровадити програму бездефектного виготовлення продукції (систему «Нуль дефектів»).
8. Організувати постійне навчання персоналу у сфері якості.
9. Організувати регулярне проведення Днів якості (Днів «нульових дефектів»).
10. Постійно ставити цілі у сфері якості перед кожним працівником підприємства.
11. Розробити процедури, що усувають причини дефектів.
12. Розробити програму морального заохочення працівників за виконання вимог у сфері якості.
13. Створити цільові групи, що складаються з професіоналів у сфері якості.
14. Почати все спочатку (повторити цикл дій на більш високому рівні).

Філіп Кросбі є ідеологом системи ZD («нуль дефектів»). Програма «Нуль дефектів» будується на таких концептуальних положеннях:

- перенесення уваги на попередження появи дефектів, а не їх виявлення і виправлення;
- спрямування зусиль на скорочення рівня дефектності на виробництві;
- усвідомлення факту, що споживач потребує якраз бездефектної продукції і що виробник може і повинен таку продукцію забезпечити;
- необхідність для керівництва підприємства ясно сформулювати цілі у сфері підвищення якості на тривалий період;
- розуміння того, що якість роботи компанії визначається не тільки якістю виробничих процесів, а й якістю діяльності не виробничих підрозділів (діяльність таких підрозділів розглядається як надання послуг);
- визнання необхідності фінансового аналізу діяльності у сфері забезпечення якості.

Вивчаючи питання вартісної оцінки якості, Кросбі висловив знаменитий афоризм: «Якість – безкоштовно» (Quality is Free). З цього випливає, що виробнику доводиться платити не за якість, а за його присутність, що має бути предметом постійного контролю і аналізу У своїй книзі «Якість - безкоштовно» Ф. Кросбі доводить, що підвищення якості не вимагає великих витрат, так як на ділі підвищення якості одночасно підвищує і продуктивність, оскільки одночасно знижуються багато статей витрат, пов'язані з усуненням виявлених дефектів, з переробкою неякісної продукції, запобіганням повернення продукції споживачем і т. д.

Кросбі запропонував універсальний спосіб оцінки ступеня компетентності підприємства у вирішенні проблеми якості. Для цієї мети він використовував шість параметрів:

- ставлення керівництва підприємства до проблеми;
- статус відділу якості на підприємстві;
- способи розгляду проблеми якості;
- рівень витрат на якість у відсотках від загального обороту підприємства;
- заходи щодо підвищення якості;
- реальний стан з якістю на підприємстві.

Література

1. Фейгенбаум А.В. Якість та продуктивність. Електронний ресурс. Режим доступу: <http://asq.org/qic/display-item/index.html?item=6646>.
2. Гуру менеджменту якості і їх концепції. Електронний ресурс. Режим доступу: <http://www.management.com.ua/qm/qm009.html>.