

ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА НА БАЗІ TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)

Городна Д. В.

Науковий керівник – Соколенко А. С., канд. екон. наук, доцент

В сучасному світі значна кількість підприємств, зокрема закладів ресторанного господарства, не приділяють значної уваги якості обслуговування споживачів. Інші, навпаки, зацікавлені в підвищенні та покращенні якості надаваних товарів та послуг, але досить часто виникає проблема фінансових перешкод, або ж недостатня кількість знань для ефективної та правильної організації роботи підприємства. Тому надзвичайно важливо мати коректний підхід до управління організацією, який націлений на якість.

Для вирішення даної проблеми рекомендується розглянути концепцію Total Quality Management (надалі TQM), як основний метод покращення управління якістю на підприємствах. Як засоби покращення якості на підприємствах ресторанного господарства пропонується використовувати стратегії TQM, а саме:

1. Навчання якості, залучення до управління, мотивація і вивчення інтересів співробітників.
2. Орієнтація на інтереси покупців.
3. Розробка програм в цілях постійного поліпшення якості і оцінка результатів.

По-перше, слід зазначити, що однією з проблем неефективного управління якістю послуг на підприємстві є необізнаність персоналу в питаннях якості. Серед великої кількості співробітників закладів ресторанного господарства вважається, що термін «якість» має відношення лише до страв, тобто до їх смакових характеристик, зовнішнього вигляду і тому подібне. Але компетентний керівник має знати, що якість – це поняття комплексне, і стосується не лише страв та напоїв, а й манері обслуговування споживачів персоналом підприємства. Тому слід зазначити, що обов'язково необхідно формувати світогляд всього колективу в питаннях якості. Для цього пропонується наступне: проведення семінарів для керівництва вищої ланки управління, на яких слід зробити акцент на тому, що шляхом поліпшення якості надаваних послуг збільшиться прибуток та ефективність підприємства; проведення конференцій для керівників середньої ланки управління з метою формування знань методів управління якістю в цілях досягнення найбільших загальних результатів; організація та проведення майстер-класів з підвищення кваліфікації фахівців та навчання елементів уп-

равління якістю, з метою формування чіткого уявлення про роль і відповідальність кожного в загальному процесі поліпшення якості.

По-друге, вважається, що іншою проблемою є орієнтація лише на виробництво. Дана проблема загрожує власникам закладів ресторанного господарства низьким прибутком та фінансовими втратами, оскільки не беручи до уваги бажань та потреб цільової аудиторії, споживачі купуватимуть ті послуги, які пропонують максимум переваг. В такому випадку рекомендується залишити принцип «виробництво понад усе» та зорієнтувати його відповідно до потреб цільової аудиторії, що в довгостроковій перспективі призведе до появи нових послуг, а отже й до більшої задоволеності споживачів.

По-третє, люди схильні до отримання кращого, тому важливим є поліпшення надаваних послуг. Якщо не вдосконалювати те, що пропонується споживачам, то є ризик їх втрати, а отже й прибутку. Тому вкрай важливу роль грає постійне проведення регулярного аналізу результатів діяльності і координації напрямів вдосконалення. Для цього пропонується проводити навчальні програми серед персоналу з питань удосконалення якості. Окрім того, якщо на підприємстві виникає проблема, пов'язана із якістю, і вона є хронічною, то в такому разі важливе місце займає розробка коригуючих дій та заходів, що, в першу чергу, направлені на дані постійно повторювані проблеми.

Отже, як було зазначено вище, якість – це поняття комплексне, і для її вдосконалення необхідний комплексний підхід. Треба мотивувати керівництво й персонал, та інформувати їх про такий термін, як «якість». Також, необхідно мати попереджувальні заходи у разі виникнення проблем, пов'язаних з якістю.

ОСОБЛИВОСТІ СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ У СФЕРІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Гомонець Т.В.

Науковий керівник – Соколенко А.С., канд. екон. наук, доцент

Сертифікація - процедура, за допомогою якої визнаний в установленому порядку орган документально засвідчує відповідність продукції, систем якості, систем управління якістю, систем екологічного управління, персоналу встановленим законодавством вимогам [1].

У сучасному суспільстві гостро постає питання якості надання послуг. В першу чергу споживачі мають бути впевнені в безпечності послуги для їх життя та відсутності шкоди навколишньому середовищу. Таким чином саме сертифікація послуг є гарантією відповідності.