

Любарець Владислава Вікторівна

доктор педагогічних наук, професор, професор

кафедри менеджменту та інноваційних технологій соціокультурної діяльності
Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова, Україна

Сингаєвська Аліна Володимирівна

студентка IV курсу

Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова, Україна

ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ В СУЧАСНИХ УМОВАХ ГОСПОДАРЮВАННЯ

Формування якості індустрії гостинності характеризується різноманітністю, як можливі удосконалення та покращення якісних готельно-ресторанних послуг у сучасних умовах господарювання, що досягає плановими рівнями якості. У таких умовах поліпшення якості готельно-ресторанних послуг в умовах господарювання потребують значних інвестицій та оцінок економічної ефективності заходів щодо вибору та підвищення рівня надання цих послуг. Взагалі, якість готельно-ресторанних послуг формується під впливом важливих факторів.

Індустрія гостинності побудована на сучасних досягненнях науково-технічного прогресу, на вимогах до вітчизняних та міжнародних ринків, а також потребах різних категорій споживачів. Тому особливої уваги потребує потенціал професійного творчого персоналу через оволодіння цифровими технологіями підвищення кваліфікації, систематичне самонавчання.

Індикатор якості являє собою кількісну особливість одного або декількох властивостей послуг, які ідентифікують її якість, яка розглядається по відношенню до зазначених умов для створення та експлуатації або споживання.

Рівень якості – це кількісна особливість придатності одного чи іншого виду послуг для задоволення конкретного попиту на відповідні основні показники того ж типу продукту, який вже використовує споживач. Оцінка

якості послуги передбачає визначення його абсолютного, відносного, перспективного та оптимального рівня.

Абсолютна якість визначається шляхом розрахунку певних показників без їх порівняння з відповідними показниками аналогічних послуг. Цей метод визначення рівня якості недостатній, оскільки він не відображає заходи його дотримання сучасними вимогами.

Відносна ступінь якості доповнює функцію абсолютних показників, оскільки вона виробляє співвідношення якості послуги з показниками найкращих якостей послуг. Оптимальний рівень якості повинен відповідати мінімальному значенню загальних державних витрат на надання та експлуатацію (споживання) послуг.

Сьогодні ресторани та готелі в Україні повинні враховувати державні нюанси – низька купівельна спроможність більшості населення, відсутність встановленої системи постачання, відсутність висококваліфікованого персоналу. Вимоги до якості постійно змінюються, що постійно зростає з розвитком науково-технічного прогресу та підвищує рівень життя та відповідно до цього попит на пропозиції.

Заклади індустрії гостинності повинні забезпечити надання високоякісних готельно-ресторанних послуг. Якість послуг повинна відповідати нормативним документам компанії та стандартам відповідно до обраних послуг та вимог споживачів. Необхідно враховувати, що вимоги постійно змінюються, так як і якість по відношенню до надання видозмінна з часом.

Управління якістю готельно-ресторанних послуг в сучасних умовах повинно постійно контролюватись різними способами. Головним з цих методів є опитування споживачів з метою оцінки якості, життя, інтер'єру та атмосфери установи.

Основні якості готельно-ресторанних послуг засновані на стандартах, сучасних сертифікаційних вимогах, стандартах якості послуг. У сучасному менеджменті якості, сформувалися універсальні моделі, що визначають основні елементи системи управління якістю готельно-ресторанних послуг

[1]., які можна адаптувати до специфічних особливостей готельного господарства, у тому числі: метод «таємного відвідувача», модель «П'ять М» розроблена відомим ученим Ф. Котлером [3] та модель «Петля якості» розроблена Е. Демінг [2]. В моделі «П'ять М», можна зазначити, що якість послуг досягається ефективним управлінням усіма компонентами сервісної процедури: персоналу, обладнання для готелів та ресторанів, ефективної роботи в структурних підрозділах компанії.

Отже, формування системи якості готельно-ресторанних послуг, пов'язана з суб'єктивним почуттям задоволеності особистими потребами споживача та якістю їх обслуговування. Тому в сучасних умовах господарювання система якості готельно-ресторанних послуг в індустрії гостинності формується та розвивається під впливом якісних сервісних факторів надання послуг та індивідуальних потреб споживачів.

Список джерел:

1. Мельник І.М., Полотай Б.Я. Особливості формування якості готельних послуг в Україні. Причорноморські економічні студії. Статистика. Випуск 45. 2019. С.185-189
2. Deming W.E. The Essential Deming: leadership principles from the father of quality. NY, McGraw-Hill, 2013.
3. Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J., Baloglu, S. Marketing for Hospitality and Tourism. Boston, M.A: Pearson Education, 2017.