

Iryna Rumiantseva
Ph. D. in Economics,
Senior Lecturer at the Department of Hotel-Restaurant and Resort Business
Vasyl Stefanyk Precarpathian National University

Румянцева І.Б.
доктор філософії (Ph. D) з економіки,
старший викладач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи
Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника

DOI: <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-576-1-31>

QUALITY MANAGEMENT IN THE HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Готельно-ресторанний бізнес в Україні сьогодні почав стрімко розвиватися. Завдяки цьому зросла конкуренція між підприємствами гостинності, бо кожен власник готельно-ресторанного бізнесу хоче зацікавити своїх гостей сучасними, різноманітними послугами. Це в свою чергу призводить до появи нових викликів, таких, як необхідність підвищення якості надання послуг гостинності і вимогливість сучасного гостя до якості обслуговування та надання якісного сервісу.

Привабити нового споживача можна стилем, дизайном або якісною рекламою, меню, але повторно він прийде лише завдяки професійній роботі персоналу та високій якості обслуговування [1].

Коли мова заходить про управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі, єдиним правилом для того, щоб бути найкращим в цій сфері є постійне надання послуг найвищої якості гостям. А підтримання якості послуг допомагає отримати конкурентну перевагу над іншими в галузі гостинності. Щоб підтримувати незмінно відмінні послуги в готельно-ресторанному бізнесі, потрібно розуміти найважливіші компоненти якості гостинності та відповідно навчати свій персонал.

Очікування сучасних гостей сьогодні стрімко зростають, а конкуренція все більше посилюється в готельно-ресторанному бізнесі, необхідність впровадження та вдосконалення методів управління якістю ніколи не була такою критичною, як сьогодні.

Управління якістю включає види діяльності, методи, ресурси, спрямовані як на управління процесом виробництва, так і на усунення причин незадовільного функціонування підприємства для отримання економічної ефективності [2, с. 359].

Якість послуг зазвичай оцінюється на основі очікувань гостей. Якщо послуги задовольняють і перевищують очікування гостей, їх часто вважають найвищою якістю. Простіше кажучи, якість послуг – це те, що гість отримує і за що із задоволенням платить.

Готельно-ресторанний бізнес все більше стикається з проблемами у підготовці працівників для відповідності стандартам якості та стійкості кадрового потенціалу підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Підприємства сфери гостинності постійно намагаються подолати розрив між очікуваною послугою та послугою, що надається, щоб досягти досконалості обслуговування. Це часто вимагає від них інвестувати в навчання працівників стандартам якості обслуговування.

Отже, якість гостинності обертається навколо досвіду гостей. Сьогодні навчання відіграє вирішальну роль у підготовці персоналу готельно-ресторанного бізнесу до якісного обслуговування гостей. Але щоб навчити їх правильно, потрібно глибше дослідити компоненти якості обслуговування, щоб створити правильні програми навчання.

Компоненти якості готельно-ресторанного бізнесу наведено на рис. 1.



Рис. 1. Компоненти якості готельно-ресторанного бізнесу

Джерело: розробка автора

Функціональна якість – це стосується того, як якість послуг надається гостю.

Технічна якість – це відноситься до того, що доставляється гостю.

Виходячи з цих двох критичних аспектів, можна спроектувати та розробити навчальні програми, щоб зробити персонал готельно-ресторанного бізнесу більш компетентним у виконанні своїх обов’язків. Також, можна використовувати розширене програмне забезпечення для

керування навчанням, щоб запропонувати гнучкі програми навчання для робочої сили працівників сфери гостинності, забезпечуючи мінімальний вплив на продуктивність.

Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі охоплює великий спектр практик щодо підвищення задоволеності гостей, поліпшення процесу надання послуг гостинності, а також забезпечення постійного вдосконалення операційних процесів.

Будь-який бізнес повинен постійно покращувати якість своїх продуктів або процесів, готельно-ресторанний бізнес не є виключенням, саме тому, потрібно добре налагодити всі процеси, що стосуються управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі.

Література:

1. Поворознюк І. Проблеми якості обслуговування на підприємствах індустрії гостинності. *Економіка та суспільство*. 2022. № 41. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-41-8>
2. Русавська В. Категорія «якість» у контексті функціонування підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Менеджмент та інновації*. 2018. № 2.