

## АНАЛИЗ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

Цыварева О.П. (Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики, г. Санкт-Петербург, Россия)

Научный руководитель: Медведева О.Е., доцент, кандидат экономических наук (Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики, г. Санкт-Петербург, Россия)

Система менеджмента качества должна способствовать постоянному повышению результативности и эффективности деятельности гостиницы с учетом потребности всех заинтересованных сторон, что достигается включением в нее менеджмента качества. Одной из основных целей создания системы менеджмента качества в организации является повышение удовлетворенности потребителей ее услуг.

Менеджмент качества представляет собой скоординированную деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству продукта.

Под качеством гостиничного продукта в рыночных условиях функционирования гостиничного бизнеса подразумевается степень соответствия совокупности характеристик, присущих гостиничному продукту, требованиям, которые отражают потребности и ожидания заинтересованных сторон. Такое понимание качества гостиничного продукта является следствием острой конкуренции предприятий гостиничного бизнеса при насыщении рынка услугами и необходимости ведения конкурентной борьбы за потребителя. Заинтересованными сторонами выступают физические и юридические лица, создающие добавленную ценность для организации, заинтересованные в деятельности организации или находящиеся под ее влиянием

Цель: рассмотреть и проанализировать особенности функционирования системы менеджмента качества в организациях гостиничного сервиса.

Задача: ознакомиться с теорией данного вопроса.

Эффективное управление качеством в гостинице выражается в следующем:

- эффективное маркетинговое управление предприятием;
- внедрение отраслевого стандарта качества;
- разработка технологии (нормативное описание) производственных процессов;
- применение квалификационных требований к работникам (квалификационный стандарт);
- введение нормирования труда работников (нормативов выработки);
- справедливая оценка и мотивация труда;
- наличие корпоративной культуры.

Эффективная система управления обеспечивает организации успех в конкурентной борьбе. Лидирующую позицию в итоге занимают организации, поставившие во главу угла своей конкурентной стратегии ориентацию на качество и создавшие систему менеджмента как систему менеджмента качества. В связи с этим повышение качества гостиничного продукта рассматривается как стратегическая цель и как средство обеспечения жизнедеятельности, развития и процветания гостиницы. Качество подразумевает ориентацию на потребителя и должно быть соотнесено с его требованиями и ожиданиями.

Автор: \_\_\_\_\_ Цыварева Ольга Павловна

Научный руководитель: \_\_\_\_\_ Медведева Ольга Евгеньевна