

ЯКІСТЬ ГОТЕЛЬНО–РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ

Кюрчева Л.М., канд с.–г. наук, доц.,
Верхоланцева В.О., канд. техн. наук, доц.

Таврійський державний агротехнологічний університет імені Дмитра Моторного

Індустрія гостинності, одна із галузей, яка бурхливо розвивається. Сьогодні інфраструктура туризму, де головним компонентом є готельний сектор, має примітний стрибок завдяки соціальному та економічному прогресу. Розвиток готельного господарства полягає у створенні високоякісного готельного продукту, здатного максимально задовольнити потреби споживачів.

В сучасних умовах готелям необхідно не тільки постійно розширювати спектр послуг, які надаються, але і підвищувати якість обслуговування.

Якість обслуговування на сьогоднішній день є однією з найважливіших проблем сфери гостинності в Україні. Підприємства готельного господарства перебувають у стані перманентного розвитку, однак за організаційними формами, ступенем комфортності інфраструктури та якістю готельних послуг не відповідають кращим світовим зразкам [1, 2].

Історія розвитку різних готельних корпорацій свідчать, що прибуток – це результат якості. Без якісного обслуговування готельне підприємство не спроможне досягти своєї головної мети. Отримання прибутку є результатом високої якості обслуговування. Тому основним завданням готельного підприємства є надання та підтримки якості обслуговування на високому рівні, своєчасне усунення недоліків у наданні послуг та цілеспрямована стратегія постійного поліпшення якості обслуговування.

Дослідження доводять, що головною причиною того, чи стане споживач постійним відвідувачем підприємства, є рівень обслуговування, тобто ступінь корисності послуг, що зумовлює здатність якнайповніше задовольняти потреби туристів, а саме – відповідність наданих послуг очікуваним. Отже на перший раз можна залучити споживача до підприємства ефективною рекламою, вишуканим сучасним інтер'єром або різноманітним меню, але у другий раз він прийде завдяки професійній роботі персоналу та високому рівню якості обслуговування [3].

Фактори, що впливають на якість готельно–ресторанних послуг:

– матеріально–технічна база. Це сучасне проектування приміщень готелю, оснащення номерного фонду меблями та обладнання з відповідним рівнем комфортності, сучасний високоякісний столовий посуд та набори білизни, зручна контактна зона та ін.

– обслуговування, яке передбачає реєстрацію та розрахунок із клієнтами; вчасне прибирання житлових номерів; порядок та способи обслуговування громадських приміщень, зон відпочинку; технологію приготування страв та напоїв у ресторанах й барах та ін.

– персонал. Це компетентність та високий професіоналізм, уважність

обслуговуючого персоналу, його вміння та готовність чітко і швидко обслуговувати клієнтів. Крім того, персонал, що надає послуги, має безпосередній контакт зі споживачем і споживач розглядає його як невіддільну частину самої послуги.

Також не менш важливішим фактором у готельній сфері є управління якістю обслуговування, яке передбачає впровадження стандартів якості, навчання та інструктаж персоналу, постійний контроль, удосконалення обслуговування на усіх етапах діяльності підприємства.

Ефективним шляхом підвищення якості послуг готельно – ресторанної індустрії та конкурентоспроможності підприємства є впровадження системи управління якістю відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO серії 9000. Це найвідоміші у світі стандарти, положення яких реалізували та підтвердили сертифікатами понад 800 тисяч компаній у різних сферах діяльності, у тому числі готельному та ресторанному бізнесі.

В теорії управління відомо правило Джурана, згідно якого поява будь-якої проблеми у 85 % випадків пов'язано із неправильною організацією системи діяльності, і тільки у 15 % припадає безпосередньо на помилки виконавців. Тому успіх у будь-якої діяльності безпосередньо залежить від спрямованості та мудрості керівництва. Отже можна виділити основні причини поганої якості надання послуг:

- відсутність достовірної інформації про вимоги споживача – не доведення у зрозумілій формі даних про певні, договірні вимоги замовників послуг до тих працівників, які їх виконують.

- нерозуміння вимог споживача – персонал готелів змінюють вимоги споживачів своїми уявленнями про них, не проводячи маркетингових досліджень ринка послуг;

- відсутність необхідних ресурсів та матеріалів – персонал, будівлі, обладнання, меблі, інвентар повинні, бути відповідати заявленому рівню якості;

- відсутність регулярного навчання персоналу усіх рівнів – постійне удосконалення, знайомство з інноваціями, періодичний інструктаж відносно виконання повсякденних робіт.

Правильно побудована система управління якістю може зменшити вплив цих причин до мінімального, прийняттого рівня, незалежно від того, у якій країні та в якому соціальному кліматі функціонує підприємство. Впровадження системи управління якістю підтверджується сертифікатом, який є престижним доказом високої конкурентоспроможності підприємства.

Література:

1. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: Ціноутворення, конкуренція, державне регулювання / Навч. посібник. — К.: Знання України, 2002.

2. Финансовый менеджмент: теория и практика: Учебник / Под. ред. Е.С. Стояновой: – 3– е изд., пер. и доп. – М.: Изд-во «Перспектива», 1998.

3. Лукьянова Л.Г., Дорошенко Т.Т., Мініч І.М. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб. для студ. – К.: Вища школа, 2001. 236 с.