

## 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.