

# УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

**Т. Є. Кавтарадзе**, студентка ДонНУЕТ

**Науковий керівник В. В. Кійко**, к.т.н., доцент

*Донецький національний університет економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського*

Гостинність – це одне з понять цивілізації, яке завдяки прогресу і часу перетворилось на потужну індустрію де працюють мільйони професіоналів, створюючи все краще для споживачів послуг.

Індустрія гостинності охоплює різні сфери діяльності – туризм, відпочинок, розваги, готельно-ресторанний бізнес, громадське харчування, екскурсійну діяльність, організацію виставок і проведення різних наукових конференцій. Отже це комплексна сфера діяльності суб'єктів, які задовольняють будь-які запити і бажання своїх клієнтів.

Протягом останніх років в Україні спостерігається стрімке зростання готельного бізнесу, що насамперед пов'язане з проведенням Євро – 2012: збільшується число маленьких приватних готелів, реконструюються старі радянські готелі. Але кількісне зростання далеко не є показником підвищення якості обслуговування і рівня сервісу.

До теперішнього часу якість послуг у вітчизняних готелях суттєво програє рівню обслуговування своїх конкурентів, що прийшли з-за кордону: як зі сходу, так і із заходу. І ця різниця в обслуговуванні нестримно посилюється по мірі видалення від основних туристських центрів: далеко не у всіх містах України, є готелі, які можуть розмістити людей, звиклих до умов комфорту.

Починаючи з визначення терміну «якість послуг», слід зазначити, що якість це відповідність наданих послуг очікуваним або встановленим стандартам, форма і зміст яких є основним критерієм якості обслуговування. Для споживача критерій оцінки якості отриманої послуги – це ступінь його задоволеності, тобто відповідність отриманого та очікуваного. Критерій ступеня задоволеності клієнта – бажання повернутися ще раз і порадити це зробити своєму оточенню.

Якість наданих послуг готельними підприємствами повинна строго відповідати стандартним вимогам. В готельному бізнесі стандарти підрозділяються на функціональні і технічні.

Перші визначають, здебільшого, емоційну сферу взаємин персоналу з гостем, другі встановлюють стандарти наявності тих або інших приміщень в готелі певного класу (наприклад, фітнес-центру, басейну і конференц-залу), задають залежність кількості обслуговуючого персоналу від категорії і розміру готелю тощо.

В Україні серед основних стандартів, які регламентують якість послуг туристичної сфери та сфери гостинності можна виділити: ДСТУ 4269-2003 «Класифікація готелів», ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби

розміщення. Терміни та визначення», ДСТУ 4268:2003 «Послуги і туристичні засоби розміщення».

Серед основних критеріїв якості готельних послуг можна виділити: компетентність, надійність та безпеку, чуйність персоналу та його комунікабельність, доступність, відчутність наданих послуг.

Серед основних факторів, що впливають на організацію якісного обслуговування в готелі можна виділити:

- стан матеріально-технічної бази, а саме: зручне планування і якісна обробка приміщень готелю, оснащення її громадських приміщень і житлових номерів комфортабельними меблями та обладнанням, повні комплекти високоякісного білизни, сучасне високопродуктивне кухонне обладнання, зручне ліфтове господарство та ін;
- прогресивну технологію обслуговування: порядок і способи прибирання громадських приміщень і житлових номерів; реєстрацію і розрахунок з клієнтами;
- рецептуру приготування страв та напоїв в ресторанах і барах та ін.

Отже, ключовим фактором, що формує поняття якості, є якнайповніше задоволення потреб гостей – з різними запитамі і своїм розумінням комфорту. Наприклад, для більшості українців комфортним буде той готель, де є хороший міні-бар і розвинена система обслуговування, яка пропонує різноманітні напої і закуски на будь-який смак.

Американці вважають за комфортний такий готель, де в номерах передбачені місця для приготування коктейлів, у будь-який час доби можна дістати лід, а також працює ефективна система безпеки.

Європейці особливу увагу звертають на санвузол і різноманітність підприємств харчування, а японці – на можливість своєчасного отримання інформації, систему піктограм (спеціальних значків, малюнків), що дозволяє добре орієнтуватися в готелі, не знаючи місцевої мови, і наявність ресторану зі східною кухнею.

Основною проблемою вітчизняної готельної індустрії є підвищення рівня якості наданих послуг та оновлення їх асортименту з метою задоволення вимог сучасного споживача.

Тому, важливим відповідальним завданням для готелів є створення репутації підприємства високої якості обслуговування. Це можливо через розробку і впровадження ефективної системи управління обслуговуванням, яка передбачає розробку і впровадження стандартів якості, навчання персоналу, контроль, коригування, вдосконалення обслуговування на всіх ділянках діяльності готелю.

Останнім часом в деяких готелях України широко використовується модель якості обслуговування, відома як п'ятиступінчаста модель А. Парасурмана, В. Зейтамля і Л. Бері, яка визначає якість обслуговування з погляду задоволення очікувань клієнта (рис 1).



**Рис. 1. Модель якості послуг**

Застосування наведеної моделі в управлінні якістю готельними послугами дозволить виявити ступінь задоволення клієнта, тобто його позитивне або негативне сприйняття окремого готельного підприємства.

Така інформація дозволить своєчасно реагувати на негативні прояви в обслуговуванні та ефективно управляти якістю в готельному комплексі.