

5. ШЛЯХИ ПОКРАЩЕННЯ ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

О. Цишек, Т.Ю. Примак

Національний університет харчових технологій

Ефективне функціонування готельного господарства є показником позитивних змін в економіці нашої держави, воно сприяє зміцненню міжнародних зв'язків та інтеграції України у світове співтовариство. Пріоритетним напрямком розвитку сфери готельних послуг є доведення їх якості до міжнародних стандартів та вдосконалення технологій, впровадження нових видів і форм обслуговування, що дозволить краще виконання потреб клієнтів.

Ефективність використання готельних підприємств залежить від багатьох факторів: якості обслуговування, зіркової категорії готелів, наявності при підприємствах структурних підрозділів, що надають додаткові послуги, комфортабельності та технічного устаткування номерів. Переважна більшість українських готелів не відповідає основним європейським стандартам. Для вдосконалення обслуговування клієнтів підприємства готельного господарства збільшують кількість номерів класів люкс і напівлюкс. Зроблені перші кроки для розвитку цивілізованого ринку готельних послуг з урахуванням міжнародних вимог до засобів розміщення.

У готельному господарстві України спостерігаються такі позитивні тенденції: 1) поглиблення спеціалізації готельних закладів; 2) утворення міжнародних готельних ланцюгів; 3) розвиток мережі малих підприємств; 4) впровадження комп'ютерних технологій.

Саме ці особливості, безпосередньо, визначають перебіг технологічних процесів у готелі, які, у свою чергу, формують готельний продукт певної якості. Якість готельного обслуговування залежить, як від зовнішніх (економічних, соціально-політичних), так і внутрішніх чинників (виробнича стратегія підприємства, організація управління, кваліфікаційний рівень обслуговуючого персоналу, його мотивації).

Одним з найважливіших напрямків в умовах суворої досконалої конкуренції на ринку готельних послуг є формування стратегічних конкурентних переваг та надання послугам більш високої якості. Ключовим фактором тут є надання таких послуг, які задовольняли б і навіть перевершували очікування цільових клієнтів. Якість — це, в першу чергу, відчуття задоволення клієнта, а якісна готельна послуга — послуга, що відповідає потребам гостя. Рівень якості обслуговування, у свою чергу «залежить від ступеню співпадіння уявлень клієнта про реальне і бажане обслуговування».

Не останнім чинником існування вдалого готелю є використання сучасних технологій дозволяє підвищити обсяги продажів, прихильність гостей і ефективність роботи персоналу. Завдяки автоматизації основних процесів, готель перетворюється в кероване підприємство, здатне гнучко реагувати на

зміни в ринковій ситуації, що виправдовує необхідні інвестиції у технології, котрі повністю окупаються.

Основними напрямками реалізації стратегічних заходів у сфері якості готельних послуг повинні стати: 1. Розробка організаційно-економічного механізму територіального управління якістю готельних послуг; 2. Розробка єдиної системи державного контролю якості цих послуг; 3. Впровадження міжнародних стандартів та інших нормативних документів у практику готельного господарства; 4. Організація системи навчання і підвищення кваліфікації кадрів з питань управління якістю в діяльності підприємств готельного господарства.

Для цього необхідно провести маркетингові дослідження та створити портрет гостей. Кінцевою метою аналітичних робіт є розробка концепції, програми розвитку конкурентноздатної готельної індустрії в Україні. Це забезпечить соціально-економічні результати держави (податкові надходження до бюджету, поліпшення рівня життя населення за рахунок росту зайнятості та середньої заробітної плати працівників готельних підприємств. Ринок індустрії гостинності, відкритий і конкурентний, здійснює значний тиск на індустрію, змушуючи її постійно підвищувати якість своїх послуг