

УДК 330.88:338.46

Оксана Давидова

д-р екон. наук, професор,
завідувач кафедри готельного і ресторанного бізнесу,
Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця

АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЯКІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Готельне господарство, як основна складова індустрії гостинності, виконує ключові функції, оскільки формує і пропонує відвідувачам комплекс послуг, у формуванні та просуванні яких беруть участь різні сектори й елементи індустрії гостинності. Виходячи з цього, правомірно виділити готельне господарство як найбільшу комплексну складову індустрії гостинності та розглядати її самостійно, у значній мірі ототожнюючи з усією індустрією гостинності.

Сьогодні однією з головних проблем українських готельних підприємств є формування системи якісного обслуговування споживачів, що дозволяє забезпечити надання конкурентоспроможних готельних послуг. Система якісного обслуговування важлива під час проведення переговорів із зарубіжними інвесторами та відвідувачами, що вважають обов'язковою умовою наявність у готельному комплексі системи якісного обслуговування й сертифікату на таку систему, виданого авторитетним органом сертифікації [1].

Готельні послуги – це заходи, які підприємство готельного господарства може запропонувати споживачу, які в основному невідчутні, і не приводять до отримання чогось матеріального. Вони не існують до їх надання. Це робить неможливим порівняння й оцінку готельних послуг до їх споживання. Тому порівняти можна лише очікувані та одержані вигоди. Готельній послугі властивий високий ступінь невизначеності,

що ставить споживача в невідгідну позицію, а готельним комплексам утрудняє просування своїх послуг на ринок. Готельна послуга – це результат праці обслуговуючого персоналу у підприємствах готельного господарства.

Послуги, надані споживачам, не можна накопичувати і зберігати, тому їхнє споживання можливе тільки в процесі функціонування. Послуга вважається визнаною вже в момент надходження на неї замовлення. Надаючи послугу, її постачальник вступає в безпосередній контакт зі споживачем. Надання послуг практично завжди збігається з їх споживанням.

Послуги готелю характеризуються матеріальною й нематеріальною (функціональною) складовими. Перша охоплює рівень технологій, друга – рівень обслуговування. Це відбивається у різних складових сприйняття якості споживачами: «що нас оточує» і «як нас обслуговують».

Однією з основних характеристик ефективності діяльності готельного комплексу є якість послуг [2].

Послуги, як засіб задоволення визначених потреб населення, повинні володіти такими складовими якості:

- а) соціальною якістю (відповідність рівневі добробуту людей, що склалися, національним та регіональним традиціям і особливостям, бути максимально зручними, естетичними й таке ін.);
- б) технічною якістю (забезпечувати комплексність, своєчасність, якнайширше застосовувати механізацію й автоматизацію);
- в) правовою якістю (відповідати нормативній документації, стандартам, технології виконання, відповідати запитам споживачів тощо);
- г) економічною якістю (нести найбільший корисний ефект, стимулювати зростання продуктивності праці, вивільняти позаробочий час людей тощо).

Однак, жодна з вищенаведених складових не існує окремо від інших. Вони в комплексі характеризують якість наданої послуги й одночасно є носіями всіх перерахованих якісних складових.

Безпосереднє враження про якість готельних послуг споживач одержує на місці – під час першого контакту та огляду відповідного об'єкта.

Надання послуг готелю починається у той час, коли споживач поступає до сфери діяльності підприємства готельного господарства і стає об'єктом процесу обслуговування.

Отже, з метою надання послуг високої якості підприємства готельного господарства мають створити їхній визначений рівень якості, який відповідатиме потребам споживачів, й у процесі обслуговування підтвердити його. Для забезпечення контролю управління якістю підприємству готельного господарства як постачальнику послуг бажано мати як якісні, так і кількісні характеристики (параметри) якості [3].

Ключові слова: підприємство, готельне господарство, якість, послуга, обслуговування, споживач.

Список використаних джерел

1. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник / О. Ю. Давидова. – Харків : Вид-во Іванченка І. С., 2018. – 488 с.
2. Davydova O. The role of staff in ensuring the quality of services of the hotel and restaurant business/ Davydova O. // Cambridge Journal of Education and Science. – 2016. № 1(15), ol. 3. – P. 298–305.
3. Давидова О. Ю. Удосконалення діяльності підприємств індустрії гостинності в умовах їх інноваційно-технологічного розвитку / Давидова О. Ю. // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг : зб. наук. пр. Харків, 2015. – Вип. 1 (21). – С. 241–256.