

**УДК 338.483.13:392.72**

**Віталій Безсонний**

канд. техн. наук, доцент,

доцент кафедри готельного і ресторанного бізнесу,

**Олексій Хозін**

магістрант кафедри готельного і ресторанного бізнесу

*Харківський національний економічний університет*

*імені Семена Кузнеця,*

*м. Харків*

## **РОЛЬ СТАНДАРТИЗАЦІЇ У ПІДВИЩЕННІ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ**

«Золотий» закон обслуговування каже: гостей треба обслужити так, як би ви хотіли, щоб обслужили вас. Питання якості відіграють найважливішу роль у виробництві та споживанні готельних послуг. Без якісного обслуговування готельне підприємство не здатне досягати своїх головних цілей. Світова історія розвитку різних готельних корпорацій та ланцюгів свідчить, що прибуток – це насамперед результат якості.

Оцінюючи якості готельних послуг споживач порівнює те, що йому надали, про те, що він хотів отримати. Таким чином, можна сказати, що якість - це, в першу чергу, почуття задоволення клієнта від обслуговування, а якісна послуга - це послуга, що відповідає потребам гостя. Рівень якості, у свою чергу, залежить від ступеня збігу уявлень клієнта про реальне та бажане обслуговування в готелі або ресторані.

Стандарти якості обслуговування — це стандарти, яких необхідно дотримуватися для якісного обслуговування та досягнення конкурентоспроможності у сфері обслуговування.

Стандарт - нормативний документ, заснований на консенсусі, прийнятий визнаним органом, що встановлює для загального і неодноразового використання правила, настанови або характеристики щодо діяльності чи її результатів, та спрямований на досягнення оптимального ступеня впорядкованості в певній сфері [1].

Під стандартами обслуговування розуміється перелік процедур та щоденних операцій, що виконуються персоналом для максимального задоволення відвідувачів. Для успіху готельного підприємства необхідно розробляти стандарти обслуговування для кожного підприємства окремо, враховуючи міжнародні та національні вимоги. Стандарти мають бути гнучкими та відповідальними побажанням клієнтів, особливо постійних, а також відповідати підприємству.

Класична структура стандартів обслуговування в готельній галузі включає наступні компоненти:

- Бронювання номера;
- паркування біля готелю;
- ресепшн;
- вселення у номер;
- комплектація та чистота номера;
- послуги покоївки;
- сервіс у ресторані;
- зовнішній вигляд працівників;
- телефонний етикет;
- умовні знаки (піктограми);
- методи забезпечення безпеки та управління надзвичайними

ситуаціями. Кількість внутрішніх стандартів для готелю становить 250-400 одиниць, приблизно 50% їх регламентує правила персонального обслуговування клієнтів і 50% - зовнішні та операційні аспекти.

У сучасних умовах особливо важливими є проблеми безпеки готельних послуг. Вирізняють деякі різновиди безпеки послуг, які сприяють процесу ефективного обслуговування покупців: експлуатаційно-технічна безпека; екологічна; інформаційна; правова; фінансова; майнова; безпека, пов'язана зі здоров'ям людей, та ін. Внаслідок надання небезпечних (неякісних) послуг готель може зазнати суттєвих втрат, а саме:

а) втрату іміджу, що супроводжується відпливом клієнтів та зниженням інвестиційної привабливості підприємства;

б) фінансові: штрафні санкції держави за недотримання законодавчо закріплених правил організації безпеки діяльності підприємства (наприклад, щодо порушень правил пожежної безпеки);

відшкодування матеріальної та моральної шкоди замовникам послуги, а також судові витрати та ін.;

в) майнові: втрати рухомого, нерухомого майна як наслідок прояви окремих видів ризиків (наприклад, пожежної небезпеки, крадіжки) тощо. [2].

Упорядкування діяльності у готелях забезпечується через стандарти організації, які створюються та затверджуються у самому готелі. Для успішного розвитку готелю дуже важливим є не тільки розробка цих стандартів, а й суворе їхнє дотримання та контроль виконання. Показники, які встановлюються стандартами, повинні забезпечувати високу якість готельних послуг та враховувати передовий вітчизняний та зарубіжний досвід.

Обслуговування у сфері готельного бізнесу є складним та багатоступеневим процесом, починаючи з моменту усвідомлення клієнтом своєї потреби у послугі та закінчуючи його від'їздом із готелю. Дуже важливо розуміти склад, зміст, взаємозв'язок елементів, а також ступінь участі тих чи інших відділів та працівників готелю на кожній стадії цього процесу.

*Ключові слова:* готельне обслуговування, якість, послуга, стандартизація.

#### **Список використаних джерел:**

1. Про стандартизацію : Закон України від 05.06.2014 № 1315-VII.
2. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельноресторанному господарстві : підручник / О. Ю. Давидова. – Харків : Іванченко І. С., 2018 . – 488 с.