

ВАЖЛИВІСТЬ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Удосконалення управління якістю у ресторанах та готелях України суттєво впливає на сучасний стан ресторанного та готельного бізнесу. Окреслено основні проблеми та фактори, що впливають на якість послуг ресторанів та готелів. Важливим є не тільки дизайн та концепція закладу, але і кваліфікація працівників. Реалії сьогодення вимагають застосування інноваційних форм і методів обслуговування, добору професійного персоналу тощо.

Ключові слова: *сервіс, послуги, якість обслуговування, готельно-ресторанний бізнес*

Improving quality management in restaurants and hotels of Ukraine has a significant impact on the current state of the restaurant and hotel business. The main problems and factors affecting the quality of restaurant and hotel services are outlined. Not only the design and concept of the establishment is important, but also the qualifications of the employees. Today's realities require the use of progressive forms and methods of service, the selection of professional personnel, etc.

Keywords: *service, quality of service, services, hotel and restaurant business*

Готельно-ресторанний сервіс має основну мету: максимально задовольнити потреби споживачів, забезпечити високий рівень комфорту, задовольнити найрізноманітніші побутові, господарські і культурні запити гостей. В умовах гострої конкуренції з кожним роком рівень цих послуг зростає. Покращується культура та якість обслуговування гостей, що суттєво впливає на імідж готелю чи ресторану. Якість обслуговування у готельно-ресторанному бізнесі - одна з найбільш актуальних тем, що обговорюються на різних блогах, форумах покупців і користувачів послуг. Дослідження показують, що для багатьох компаній підвищення якості сервісу збільшує обсяги продаж і прибуток. Якісне обслуговування ефективніше впливає на популярність закладу, ніж маркетинг або реклама.

Сервіс вдосконалювався протягом тривалого часу під впливом матеріальних, естетичних та етичних цінностей, які формують повсякденний попит у споживачів. Готельно-ресторанний сервіс - це обслуговування, яке приносить задоволення не тільки гостям, але і подобається обслуговуючому персоналу. Особливістю якісного готельно-ресторанного сервісу є швидкість виконання послуг. Від правильної й чіткої організації роботи обслуговуючого персоналу залежить настрій і самопочуття гостей готельно-ресторанного господарства. Якість послуг впливає на конкурентоздатність

підприємства.

У структурі готельно-ресторанного господарства важливе значення мають ресторани. Вони відіграють велику роль в організації відпочинку населення. У ресторанах відзначають ювілеї, важливі події, весілля, ділові чи офіційні зустрічі. Все частіше в заклади ресторанного господарства приходять не тільки щоб поїсти, а просто відпочити в колі близьких людей. Завдання працівників ресторану полягає в тому, щоб привітно зустріти, швидко й смачно нагодувати гостей, створити їм умови для повноцінного відпочинку. Велике значення мають ресторани, розташовані у готельному бізнесі, оскільки вони організовують харчування вітчизняних та іноземних туристів.

Кожен ресторан по своєму облаштуванню, обладнанню і оформленню має індивідуальний характер. Дизайн і концепція закладу ресторанного господарства також відіграє важливу роль при виборі закладу для планування святкування. Для гостей головним критерієм вибору є атмосфера, що панує в закладі ресторанного господарства, привабливий декор, безпечні та якісні страви, наявність живої музики, а також ввічливість та уважність обслуговуючого персоналу.

Для того щоб ресторанний бізнес розвивався, необхідно вживати комплекс заходів щодо підвищення факторів якості, комфортабельності та зручності керування закладом. Інновації – це напрям, який дозволяє спрощувати технологічні процеси, умови праці, та переходити на новий більш розвинутий рівень суспільства. Власники закладів ресторанного господарства придумують не тільки основну стратегію діяльності, але й додають закладу унікальності, неповторності, за рахунок розробки та впровадження в реалізацію інноваційних технологій. Всі ці методи не тільки поліпшують якість обслуговування, але і приваблюють більше споживачів.

Окрім інноваційних методів впроваджується процес виготовлення страв, скорочують тривалість їх приготування, збільшується харчова цінність та енергетичні властивості їжі, змінюються особливості подачі, і вона стає різноманітнішою (молекулярна кухня). Це все дозволяє зменшити затрати робочої сили, дає можливість скоротити кількість працівників та собівартість продукції, що може привести до економічного зростання закладу, значної економії та сприятливої цінової політики.

Для туристів найпоширенішим видом тимчасового житла є готель. Основним завданням готелів є створення для них комфортних умов. Обслуговування в номерах потребує від працівників готельного бізнесу особливої підготовки. Усі працівники готелю повинні пройти спеціальний інструктаж щодо дотримання правил етикету та поведінки в обслуговуванні. Кількість працівників залежить від класу готелю та його структури. Готельний комплекс є важливим елементом соціальної сфери, який відіграє значну роль у наданні послуг. Кваліфіковані і обізнані працівники – це запорука відмінного сервісу, що сприяє розвитку готельно-ресторанного бізнесу.

Важливою проблемою у сфері готельно-ресторанного бізнесу є величезна конкуренція. Одним з основних способів досягнення конкурентоспроможності підприємства на ринку виступає ефективне обслуговування споживачів. Цей напрямок залежить від сфери діяльності закладу, якості надання послуг. Якісний сервіс вважається єдиним стратегічним рішенням, що дозволяє випередити інші підприємства. Ключовими принципами роботи виступають якість, безпека, професіоналізм.

Вітчизняні готелі намагаються розвиватися відповідно до світових тенденцій, однак у них є власні особливості. Серед них:

- активне освоєння ринку західними мережами, які переважно «захоплюють» висококласні сегменти і пропонують свої послуги статусним гостям;
- відсутність чіткої категорії готелів – незважаючи на ту чи іншу кількість «зірок», готелі можуть не відрізнятися один від одного за якістю.

У цілому готельно-ресторанна сфера в Україні розвивається повільно, і це обумовлено тим, що інвестори значні вкладення роблять у будівництво торгових і розважальних комплексів, офісних і житлових центрів. Терміни окупності готелів значно довші. Однак ці проблеми в готельному бізнесі Україна поступово долає, і якщо вона буде орієнтуватися на європейські тенденції, їй вдасться вийти з багатьох проблемних ситуацій без втрат.

Реалії сьогодення вимагають від українських підприємств готельно-ресторанного господарства значної інноваційної активності в умовах загострення конкурентної боротьби. Цьому сприятиме застосування прогресивних форм і методів обслугову-

вання, проведення модернізації екстер'єру та інтер'єру закладів, використання високотехнологічного обладнання, добору професійного персоналу, використання інтернет-технологій тощо. Впровадження інноваційних технологій в сучасному готельно-ресторанному бізнесі, має чимало перспектив для його розвитку, адже внесення таких змін, може призвести до економічного зростання, підвищення якості обслуговування закладу, та високої конкурентоспроможності.

Тому, результатом інноваційного розвитку готельно-ресторанного підприємства будуть нові ідеї, нові і удосконалені ресторанны продукти і послуги, нові технологічні процеси.

Список використаних джерел

1. Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі https://tourlib.net/statti_ukr/tomalya.htm
2. Корсак Р.В., Малець В.Д., Годя І.М. Ресторанный сервіс: стандарти-практичний посібник ресторатора.- Ужгород, 2020 - с.5
3. Маркетинг готельно-ресторанного бізнесу <https://tourism-book.com/pbooks/book-37/ua/chapter-1866/>
4. В.П. Самодай, А.І. Кравченко. Організація ресторанної справи. Навчальний посібник. Суми: Вид-во СумДПУ імені А.С. Макаренка, 2015. с.98