

**Бондаренко Г. С.**

## **МІЖНАРОДНА ПРАКТИКА ФОРМУВАННЯ СТАНДАРТІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЯХ**

Якість послуг – це найважливіший напрям діяльності в готельному господарстві. Під забезпеченням якості розуміється процес формування необхідних властивостей і характеристик послуги, здатних задовольняти або перевищувати очікування споживача.

Очікування клієнтів формуються іміджем готелю, громадською думкою навколо нього, зусиллями адміністрації по управлінню якістю послуг, їх просуванням на ринку і цінами.

Розглядаючи якість як певні властивості і характерні особливості послуги, що викликають почуття задоволення у споживача, або як відсутність недоліків, що посилюють у нього стан задоволеності, слід виділити специфічні особливості якості послуг в готельних підприємствах.

По-перше, якість може розглядатися як технічна і функціональна. Технічна якість – це стан матеріальної бази готелю [1]. Наприклад, клієнт отримує задоволення від якості номера в готелі, приємного освітлення, інтер'єру, страви в ресторані і так далі. Функціональна якість - це процес взаємодії із службовцями в готелі при наданні послуги. Наприклад, клієнт отримує задоволення від якісного обслуговування, наприклад: вітання швейцара біля дверей, швидка реєстрація і заселення службою прийому, супровід в номер, доставка багажу і т. д. Функціональна якість може заповнити деякі недоліки технічної якості [2].

По-друге, виокремлюється громадська і етична якість. Громадський і етичний аспект якості - це відповідальність готелю при наданні послуги таким чином, коли її специфічні властивості не створюють загрози життя і здоров'ю клієнтів. Власники готелів за кордоном давно вже звернули увагу на вигідну сторону створення екологічно чистих умов проживання для своїх клієнтів. Зокрема, вони прагнуть використовувати натуральні матеріали замість синтетики при обробці інтер'єрів, тканини для постільної білизни з природного шовку і бавовни, скорочують застосування сильнодіючих і шкідливих очищаючих засобів і так далі [3].

Вирішити проблему підтримання сталої якості послуг і забезпечення відповідності обслуговування очікуванням клієнта можливо тільки при впровадженні відповідних стандартів як технічної, так і функціональної якості в їх взаємодії і єдності.

Цілями стандартизації у сфері готельних послуг є підтвердження і забезпечення підтримки заявленого рівня якості і безпеки споживання послуг, захист інтересів споживачів від недобросовісної конкуренції на ринку.

У міжнародній практиці існує декілька напрямів для вирішення питання категоризації засобів розміщення. У одному з напрямів, до якого відносяться, наприклад, Австрія, Франція, Україна, віддається перевага, так званим, статичним ознакам або технічній якості. Це означає тверду відповідність встановленому процентному співвідношенню номерів з ванною

і санвузлом, наявності таких приміщень, як, наприклад, критий басейн, сауна і так далі, певному співвідношенню між місткістю готелю і чисельністю обслуговуючого персоналу і так далі

У іншому напрямі домінуючими є «динамічні» чинники, тобто функціональна якість. Його прибічники вважають, що жорсткі співвідношення в засобах розміщення без належного рівня обслуговування не забезпечують правильної оцінки фактичної якості послуг засобу розміщення. До цього напрямку відноситься система категоризації засобів розміщення в Швейцарії, а також деяких готельних ланцюгів. Застосовуються і змішані підходи при визначенні категорії засобів розміщення, наприклад, у Великобританії.

Стандарт як нормативний документ містить правила, загальні принципи, характеристики, що стосуються певних видів діяльності, у тому числі готельної, і є доступним широкому колу споживачів. Стандарт призначений для встановлення мінімально необхідних вимог [4].

Світовий досвід готельних стандартів базується на класифікації готелів. Системи класифікації готелів у різних країнах враховують: - технічні параметри засобів розміщення; - функціональні характеристики якості обслуговування.

Як показує практика, першочерговим чинником, з якого потрібно починати вирішення проблеми якості в готелі, це система роботи з персоналом по формуванню навичок в наданні послуг з відповідних стандартів

Система роботи з персоналом по формуванню навичок якісного обслуговування включає: розробку стандартів якості; навчання персоналу; контроль над виконанням стандартів; коригування і вдосконалення обслуговування на усіх ділянках діяльності [5, 6].

Для того, щоб створити стандарти, необхідно скласти перелік обов'язків співробітника і описати процес виконання кожного виробничого завдання, розбивши його на елементи.

Стандарти мають бути представлені кожному співробітнику. Кожен співробітник повинен мати чітке представлення, якої якості виконання робіт від нього чекають і менеджери, і клієнти. Під час навчання співробітникам пояснюється і демонструється, як вони повинні виконувати свої обов'язки. Контроль полягає в тому, що фактичне виконання обов'язків порівнюється із стандартом і, при необхідності, робляться дії, які усувають відповідні недоліки.

Література:

1. Агафонова Л. Агафонова О. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання. Київ : Знання України, 2010. 351 с.
2. HoReCa : навчальний посібник : у 3 т. Т. 1 Готелі / за ред. А. А. Мазаракі. Київ: Київський національний торговельно-економічний університет, 2017. 412 с.
3. Agarwal, S., Kasliwal, N. Going green: a study on consumer perception and

willingness to pay towards green attributes of hotels // International Journal of Emerging Research in Management & Technology. 2017. 6 (10). P. 16-28.

4. Койфман Ю. І., Герус О. В., Кисельова Т. М. Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості : довідник. Київ: ЦУЛ, 2013. 401 с.

5. Капліна А. С. Методичний підхід до оцінки якості готельних послуг // Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. 2016. № 2 (74). С. 70-76.

6. Полтавська О. В. Забезпечення ефективності функціонування підприємств готельного господарства // Економіка & держава. 2016. № 11. С. 25 - 29.

---

Робота виконана під керівництвом доцента кафедри РГТБ Паньків М. М.