

А.А. Савенко, асист. (ОНАХТ, Одеса)

Л.А. Тітомир, канд. техн. наук, доц. (ОНАХТ, Одеса)

СЕРВІС У СУЧАСНОМУ ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

У наш час дуже активно розвивається туристична галузь в Україні, основною її складовою є готельно-ресторанний бізнес. Сучасні умови бурхливого розвитку готельної індустрії, підвищення рівня вимог населення до якості готельних послуг, високий рівень конкуренції в останні роки вимагають постійне удосконалення сервісного обслуговування у готелях всіх категорій та професійних навичок персоналу, щоб відповідати вимогам споживачів і державним стандартам України.

Сучасні словники розшифровують слово «сервіс» відносно бізнесу як розв’язання проблеми гостя до її прояву. Сервіс у готельній сфері можна визначити як передбачення побажань гостя та забезпечення його новим споживчим досвідом. Робота над ним для менеджменту і кожного члена команди готелю має бути основоположною задачею на постійній основі без кінцевого терміну виконання. Сервіс як культурний феномен є частиною побутової культури, що протягом багатьох століть створював особливі матеріальні, естетичні, етичні цінності для задоволення повсякденних потреб людини. Сервіс посідає важливе місце в готельному бізнесі, він містить у собі цілі комплекси послуг для вітчизняних та іноземних туристів. Тому неухильним правилом для персоналу є поважне ставлення до будь-яких культурних традицій туристів та їх способу мислення.

Під готельним сервісом розуміється обслуговування, що здійснюється на високому професійному рівні на всіх етапах технологічного готельного циклу та приносить задоволення гостям підприємств. Сервісна культура поведінки працівників сфери готельного бізнесу має одну особливість: якість послуг неможливо перевірити попередньо, оскільки їх надання і споживання відбуваються одночасно. Тому при наданні персоналом основних і додаткових послуг найголовніше – якісне спілкування з гостем.

Сервіс у сучасному готельному бізнесі – це беззастережна готовність надати туристу найкраще комплексне обслуговування. Постійна диверсифікація готельного продукту, розуміння того, яким має бути сервіс та якісний рівень обслуговування, вимагають чіткого формулювання готельним менеджментом вимог до персоналу та організації його роботи. Ці вимоги визначаються в Україні ДСТУ 4269:2003 і внутрішніми стандартами готелю, що створюють його

корпоративну культуру. Згідно з ДСТУ ISO 9004-2-96 умови обслуговування повинні відповідати таким вимогам: відповідність призначенню; точність і своєчасність виконання; етичність обслуговуючого персоналу; комфортність; естетичність; ергономічність і збереження навколишнього середовища.

У міжнародному стандарті ISO 9000:2001 також прийнятий термін «якість обслуговування», яке розглядається як сукупність характеристик процесу і умов обслуговування, що забезпечують задоволення встановлених або передбачуваних потреб споживача. Рівень якості сервісу підприємства спонукає споживача скористатись послугами певного готелю, а не готелю-конкурента. Між якістю і успішною реалізацією готельних послуг існує прямо пропорційна залежність, тому погіршення якості зумовлює втрату споживача.

Перед готельним бізнесом стоїть стратегічне завдання бути конкурентоспроможним, а це означає постійно покращувати свій імідж та якість сервісного обслуговування. Є декілька способів контролю та перевірки якості сервісу у готелі, які включають відгуки та пропозиції, як з особистого спілкування, так і відгуки з анкет, дзвінків, соціальних мереж, систем бронювання:

- контроль за виконанням стандартів та інструкцій через систему «Таємний покупець», чек-листів, дзвінків;
- регулярне оновлення стандартів якості відповідно до вимог законодавства, до ринкових умов, та сучасних тенденцій;
- система зворотного зв'язку з гостями.

Ці засоби дієво та ефективно дозволяють оцінювати ступінь надання якісного сервісного обслуговування з точки зору гостя готелю; покращувати комплексний рівень послуг, збільшувати асортимент додаткових послуг різного напрямку (бізнес, оздоровчий, розважальний), відповідати сучасним інноваційним трендам, виправдовувати очікування існуючих та майбутніх відвідувачів.

Отже, якісний сервіс охоплює всі організаційні, економічні, соціальні напрямки діяльності готельного підприємства незалежно від його категорійності, та має значний вплив на його конкурентоспроможність, вподобання потенційного споживача. Управління якістю готельного сервісу означає забезпечення оптимального співвідношення його складових, при цьому зусилля спрямовуються на досягнення пріоритетних цілей, серед яких – підвищення рівня якості послуг, зниження операційних витрат, забезпечення оперативності обслуговування та отримання оптимального фінансового прибутку.