

# **ENTERPRISE, TRADE AND BUSINESS CULTURE**

**Raisa Matyushenko, Senior Lecturer**  
*National University of Food Technologies*  
*Kyiv, Ukraine*

DOI: <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-272-2-7>

## **QUALITY STANDARDS IN THE FIELD OF HOSPITALITY**

### **СТАНДАРТИ ЯКОСТІ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ**

Стандарти якості обслуговування – це критерії, необхідні для забезпечення результативності системи управління якістю. Стандарти обслуговування, це сукупність процедур та щоденних операцій, що виконуються персоналом з метою максимального задоволення відвідувачів свого підприємства. «Знати, щоб передбачити, передбачати, щоб керувати». Запорукою комерційного успіху готельного підприємства є вміння його власників передбачити будь-яке можливе побажання потенційного гостя. Тому, стандарти обслуговування розробляють для кожного підприємства, враховуючи міжнародні та національні вимоги.

Вплив сучасних тенденцій на розвиток туризму та індустрії гостинності є предметом дослідження багатьох учених. Зокрема, питання розвитку готельної індустрії висвітлені в працях Н.І. Кабушкіна, В.К. Кіптенка, Л.Г. Лук'янова, А.Ю. Парфіненко, Т. Ткаченко, З. Топорецька

та ін. Але, незважаючи на це, багато питань, пов'язаних із управлінням якістю готельних підприємств, залишаються вивченими недостатньо. Фахівці готельної індустрії пропонують ввести для українських готелів систему Hotelstars Union (Єдині європейські зірки), що розроблена HOTREC (Європейська готельно-ресторанна конфедерація). Ця система вже довела свою ефективність у готельному господарстві Австрії, Угорщини, Німеччини, Чехії та інших європейських країни [1].

Управління якістю готельних послуг має свої особливості, пов'язані, по-перше, з характерними рисами, що притаманні взагалі виробництву послуг, а по-друге, з особливостями індустрії гостинності. Процес надання послуги передбачає безпосередню взаємодію виконавця та споживача й особисту працю виконавця, спрямовану на задоволення потреб споживача. Ф. Котлер відзначає: «Послуга – будь-який захід, діяльність чи вигода, яку одна сторона може запропонувати іншій і які в основному невідчутні і не призводять до оволодіння чим-небудь» [2].

Найчастіше причина невідповідного обслуговування гостей готельного підприємства полягає не у відсутності будь-якого дорогого обладнання та інтер'єру, а в «ненав'язливому» сервісі, тому кожен готель повинен мати свій власний кодекс нормативів, який стосується:

- поведінки;
- зовнішнього вигляду;
- технологічного процесу;
- знання іноземної мови у рамках професії;
- знання концепції готелю та його структури.

У готельному бізнесі насамперед продається враження, тому важливо, щоб гостям не передавалися негативні емоції, вони мають почуватися психологічно комфортно. Стандарти

готельних корпорацій вищі за стандарти так званих незалежних готелів, тому гостей, які відвідують заклади своєї улюбленої системи, приваблює певна передбачуваність – однакова якість послуг. Підтримці високого рівня якості послуг сприяють навчальні програми, що застосовуються в готельних ланцюгах по всьому світу, такі програми покликані наголосити на важливості корпоративних стандартів та їх прямому взаємозв'язку зі зростанням задоволеності гостей.

Стандарти багатьох відомих готельних ланцюгів визначають, що персонал повинен бути: комунікабельним, доброзичливим, мати приємну зовнішність, вміти працювати в колективі. Стандарти обслуговування можуть змінюватися, багато що залежить від концепції готелю, – його категорії та цільової аудиторії. Так, прикладом кредо обслуговування готельних ланцюгів високої категорії є: «Якісний сервіс. Перший раз – кожен раз». Для того, щоб навчити персонал готелю від покоївки до менеджера, необхідно розробити для кожного виду діяльності професійні стандарти.

Суть їх полягає у тому, що вони визначають яким має бути обслуговування у кожному підрозділі готельного комплексу. При цьому відступ від стандартів не повинен бути за жодних обставин. Виконання стандартів гарантує стабільність якісних працівників: не може бути «поганої чи доброї» зміни офіціантів, порт'є, покоївок. Усі і завжди повинні працювати з максимальною відданістю. Консьєрж, водій, охоронець адміністратор або офіціант – кожен повинен знати, розуміти та неухильно дотримуватися професійних стандартів.

Для сучасного ефективного обслуговування у готелях система якісного обслуговування повинна діяти згідно зі стандартами ISO 9000, і сертифікат відповідності її вимогам –

необхідна умова позиціонування на ринку готельного підприємства [3].

Не може бути такого щоб кожна покоївка сама вирішувала як їй прибирати ліжко, як розкласти рушники та приладдя для ванної кімнати, а також вирішувати чи варто взагалі прибирати готельний номер чи може буде достатньо винести тільки сміття. Письмові стандарти якості дозволяють не тільки домогтися того, щоб кожен працівник чітко визнавав, що як і коли він повинен робити, але й об'єктивно та неупереджено міг оцінити якість роботи, що часто буває дуже складним завданням у колективах.

***Так міжнародні стандарти обслуговування регламентують:***

***Швидкість обслуговування:***

- працівники готелю повинні завжди бути готовими запропонувати допомогу гостям;
- на вимоги відвідувачів потрібно реагувати швидко, не перекладаючи на потім та не відсилаючи їх до інших відділів та інших осіб;
- всі прохання та побажання вирішуються до того, як гості покинуть готель.

***Точність виконання замовлення:***

- гостям слід пропонувати конкретну та повну інформацію, виконувати кожне прохання до повного задоволення гостя.

***Передбачуваність бажання гостя:***

- необхідно передбачати потребу гостя та пропонувати йому допомогу, перш ніж гість висловить бажання в ньому;
- працівники повинні бути знайомі з особливими побажаннями гостей, щоб автоматично прискорити їх виконання.

### ***Доброзичливість та ввічливість:***

– з будь-яким відвідувачем, що знаходиться від працівника готелю у радіусі 2-х метрів, потрібно першим розпочинати бесіду;

– завжди при можливості, треба звертатися до гостя використовуючи титули перед прізвищем гостя;

– потрібно встановити бездоганний зоровий контакт з кожним гостем, завжди посміхатися якщо гість перебуває у радіусі 8 метрів;

– за будь яку незручність гостю приносять вибачення.

### ***Уважність:***

– дати гостю зрозуміти, що його побачили, навіть якщо ви зайняті;

– слід бути дуже коректним та уважним.

### ***Стандарти зовнішнього вигляду висуваються:***

– до форми одягу, зачіски та гігієни співробітників.

### ***Конфіденційність інформації:***

– це послуга, що забезпечує конфіденційність інформації відповідно до принципів керування доступом довірчого.

### ***Знання про місце своєї роботи:***

– кожному співробітнику необхідно знати свій готель, його приміщення, години роботи та загальну інформацію.

### ***Витримка:***

– побажання та коментарі потрібно вислуховувати уважно, ввічливо і передавати керівництву для прийняття відповідних дій;

– ні в якому разі не слід суперечити гостю та демонструвати оборонну позицію.

### ***Відповідальність:***

– потрібно мати почуття відповідальності та гордості за умови підтримки порядку в готелі;

– у разі скарги гостя не можна звинувачувати інші відділи або інших працівників;

– брати відповідальність за вирішення питання потрібно на себе.

**Чисельність персоналу** має бути такою, щоб забезпечити ефективне та безперервне обслуговування гостей. При цьому існують такі рекомендації щодо кількості працівників на 10 готельних номерів:

- готель «п'ять зірок» – не менше 20 осіб на 10 номерів;
- готелі «чотири зірки» – не менше 12 осіб на 10 номерів;
- готелі «три зірки» – не менше 8 осіб на 10 номерів;
- готелі «дві зірки» – не менше 6 осіб на 10 номерів.

Компетенція персоналу цих груп має велике значення для управління якістю. Менеджмент готелю повинен дбати щоб персонал мав необхідну кваліфікацію, а також знання та навички для виконання своєї роботи як найкращим чином. Тому, що якісно реалізована послуга підвищує її вартість, що в свою чергу веде до підвищення рентабельності готелю. Тому підвищена собівартість пропорційно підвищує прибуток за рахунок об'єму продаж, або за рахунок обґрунтованого підвищення ціни.

Існує ще багато правил яких потрібно дотримуватися персоналу готелю, спілкуючись з гостем, а також низка обов'язкових і рекомендованих вимог. В наш час готельна галузь являє собою галузь з високим рівнем конкуренції. Нові концепція з'являються з метою максимально повного задоволення потреб окремих груп споживачів В готельному господарстві слово «сервіс» означає систему заходів які забезпечують високий рівень комфорту та задовольняють найрізноманітніші побутові, господарські і культурні запити гостей. З кожним роком ці запити підвищуються і чим вища культура і якість послуг обслуговування гостей, тим вищий

імідж готелю, тим привабливіший готель для гостей і що не менш важливо на сьогодні – це підвищення економічного рівня готелю.

### **Література:**

1. Ткаченко Т. Управління якістю готельних послуг. *Готельний бізнес*. 2014. № 4. С. 24–27
2. Котлер Ф., Боуен Дж., Майкенз Дж. Гостеприимство и туризм Учебник для вузов Москва : ЮНИТИ, 1998. 787 с
3. Сертифікація готелів. Ліга. Бізнес. URL: <http://www.biz.liga.net/all/nedvizhimost/novosti/2301206-otmenena-obyazatelnaya-sertifikatsiya-gostinits.htm>.