

УДК 334.784

Бринзей Ю.А.
студентка гр. МТЕ-112м
Національний університет «Запорізька політехніка»
м. Запоріжжя, Україна
наук. кер. – д.е.н., професор Шелеметьєва Т.В.

АКТУАЛЬНІСТЬ ДОСЛІДЖЕННЯ КУЛЬТУРИ ТА ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Індустрія гостинності – це сфера підприємництва, що складається з таких видів обслуговування, які спираються на принципи гостинності. Важливе місце в індустрії гостинності надається сервісу. Сервіс – це система мір, що забезпечує

високий рівень комфорту та задоволення самих різноманітних побутових, господарських та культурних потреб споживачів за умови професійного обслуговування.

Сьогодні якість обслуговування є обов'язковою умовою ефективної діяльності як світових, так і вітчизняних підприємств індустрії гостинності. Якість є важливим інструментом у боротьбі за конкурентоспроможне становище на ринку послуг в сфері обслуговування. Власне послуга як невід'ємний складник функціонування індустрії гостинності є цілеспрямованою діяльністю, результатом якої є задоволення потреб споживачів не тільки на базовому рівні, а й потреби вищого рівня, що зумовлює комплексність під час оцінки. Проблема незадоволеності послугами в сфері гостинності призводить до втрати реальних та потенційних споживачів, важливо точно та своєчасно виявляти бажання й очікування споживачів послуг індустрії гостинності [1].

Питання підвищення культури та якості обслуговування постає зараз не тільки перед великими мережами, брендовими закладами, але й перед малими підприємствами індустрії гостинності. Адже наявність високої культури та якості обслуговування споживачів відповідає соціальним та законодавчим запитам держави, сприятиме створенню позитивного іміджу та підвищенню конкурентоспроможності закладів сфери гостинності [2].

Відзначимо, що можливо зустріти багато різних підходів до визначення поняття «культура обслуговування», наприклад, Пуцентейло П. надає таке визначення: «...культура обслуговування – це організаційна культура, спрямована на обслуговування клієнтів на основі вироблення визначених правил, процедур, практичних навичок та умінь; вона диктується політикою підприємства, підтримується системою заохочень персоналу обслуговування та низкою інших заходів» [3, с. 229].

Отже, культура обслуговування, це комплексне поняття до якого входять такі складові, як: безпека клієнтів та екологічність під час обслуговування; естетика екстер'єру та інтер'єру, створення комфортних умов обслуговування; наявність необхідної кількості столового посуду, приладдя і столової білизни;

знання психологічних аспектів особистості та процесу обслуговування; знання та дотримання співробітниками етичних норм обслуговування; знання та дотримання правил, порядку і черговості обслуговування гостей; знання спеціальних правил щодо пропозиції різних страв і напоїв, а також технічних навичок і прийомів їхньої подачі; знання правил сервірування столу.

Круль Г. зазначає, що «...якість обслуговування – це сукупність властивостей і ступенів корисності послуг, тобто відповідність наданих послуг очікуванню або встановленим стандартам» [4]. Відповідно до цього стандарти, їхня реальна форма і зміст є критеріями якості обслуговування в індустрії гостинності. Критерієм оцінювання якості наданої послуги для споживача є ступінь його задоволеності, тобто кореляція між очікуваним і отриманим. А одним із критеріїв ступеня задоволеності клієнта є його бажання повернутися ще раз і порадити вибраний ним заклад своїм друзям, колегам і знайомим.

Тобто Гірняк Л. та Сопіга В. пропонують під якістю обслуговування розуміти не кінцевий результат, а процес, який постійно треба вдосконалювати з урахуванням критики та побажань зацікавлених сторін [2].

Варто враховувати те, що на формування якості обслуговування в індустрії гостинності впливають зовнішні (державна політика в туристичній галузі, структура готельного господарства, науково-технічний прогрес у сфері обслуговування, територіальний розподіл підприємств готельного господарства) та внутрішні фактори (кадрова політика, персонал, комплексне матеріально-технічне оснащення готельно-ресторанного комплексу) та ін.

Фахівці індустрії гостинності повинні розуміти, що гостинність – це якість обслуговування, що базується на рівні підготовки фахівця, досвіду, навчання та внутрішньої культури. Саме поведінка персоналу, рівень його професіоналізму має великий вплив на кінцевий результат роботи закладів сфери гостинності.

Отже, незважаючи на теоретичні дослідження різних аспектів культури та якості обслуговування в індустрії гостинності в Україні, залишається багато проблемних і малодосліджених питань, у тому числі стратегії підвищення культури та якості обслуговування споживачів в індустрії гостинності.

Література:

1. Шелемельєва Т.В. Актуальність дослідження якості обслуговування в закладах готельно-ресторанного господарства. *Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарство*: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., Запоріжжя, 2022 р. С. 758–761.
2. Формування культури та якості обслуговування у готельно-ресторанних підприємствах. URL: http://www.visnyk-econom.uzhnu.uz.ua/archive/21_1_2018ua/13.pdf (дата звернення: 20.10.2023).
3. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва: навч. посібник. Київ : ЦУЛ, 2007. 300 с.
4. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навч. посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 368 с.