

УДК 338.48

Гошко А. Ю.

студент гр. БРм-61

Солтис М. В.

студент гр. БРм-61

Тернопільський національний технічний університет

імені Івана Пулюя

м. Тернопіль, Україна

наук. кер. – к.е.н., доцент Паляниця В. А.

СУЧАСНЕ СТАНОВИЩЕ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СФЕРИ

Готельно-ресторанний бізнес – це, в першу чергу, підприємницька діяльність, яка цілком і повністю орієнтована на споживача та на пряму залежить від стану індустрії туризму та ділової активності у регіоні. Сприйняття відвідувачем якісного готельного обслуговування – це формування у його

свідомості чуттєвого образу відмінностей між очікуваним і фактично одержаним обслуговуванням з подальшим переростанням цього образу (через сприйняття і оцінку істотних властивостей одержаного обслуговування) в емоційний настрій по відношенню до готелю. Якість обслуговування безпосередньо залежить від застосованих стандартів і норм. Адміністрація оцінює якість послуг, керуючись встановленими стандартами і правилами, персонал – виходячи з посадових інструкцій, споживачі – ґрунтуючись на власних відчуттях і враженнях, минулому досвіді. Проведення опитування й анкетування споживачів допомагає підприємству готельного бізнесу виявити наявні недоліки в якості послуг, що надаються; визначити їхні слабкі та сильні сторони; намітити основні напрямки підвищення їхньої якості, обрати відповідну стратегію розвитку. Сталість якості послуг – запорука успіху та процвітання будь якого готельного підприємства.

Можливості розвитку та використання потенціалу підприємств ресторанного господарства України можуть мати значні перспективи, але сучасний стан економіки країни та управлінська політика рестораторів обумовлюють повільний розвиток ресторанного господарства, створюючи на своєму шляху велику кількість перешкод. На сучасному етапі ресторанне господарство – багатогранне явище, що тісно поєднане з економікою, історією, географією, медициною, культурою, спортом тощо. Підприємства ресторанного господарства формуються відповідно до соціально-економічного розвитку суспільства. Якісні перетворення в економіці України зумовили складні структурні зміни в усіх галузях економіки. Перехід країни на трансформаційні умови господарювання викликав кардинальні зміни у структурі закладів ресторанного господарства та прийняття нових стандартів. Нині структура підприємств ресторанного господарства складається з таких сегментів: гастрономічні ресторани; корпоративне харчування; швидке обслуговування; соціальне харчування.

Підприємства ресторанного господарства мають ряд особливостей галузевого, організаційно-економічного та соціального характеру. Галузеві особливості полягають у тому, що у процесі своєї діяльності заклади

ресторанного господарства виконують одночасно три взаємопов'язані й взаємозалежні функції: виробництво продукції, реалізація кулінарної продукції, організація її споживання. Наявність перелічених функцій виділяє ресторанне господарство в окрему галузь.

Сучасний заклад ресторанного господарства – це, перш за все, красивий і комфортний спосіб проведення часу, один із основних елементів дозвілля у сучасному місті. Організація подібного процесу вкрай складна за своїм змістом і наповненням і вимагає: дотримання санітарних і технологічних норм, контролю за стилем і культурою поведінки обслуговуючого персоналу, за обліковим процесом, аналізу транзакцій, обліку надходження продуктів, формування вартості страв і напівфабрикатів, процедур списання продуктів «під нуль» тощо. Вимога автоматизації всіх цих процесів впливає, насамперед, з необхідності врахування великої кількості деталей.

Забезпечення сталості якості послуг розміщення, а, отже, і конкурентоспроможності підприємства готельного бізнесу, залежить від організації роботи служби експлуатації номерного фонду. Призначення даного підрозділу – забезпечення обслуговування гостей у номерах, підтримка необхідного санітарно-гігієнічного стану гостьових кімнат та громадських приміщень, надання побутових послуг. Надання готельних послуг пов'язано з обов'язковим використанням певного обладнання та інвентарю, тому якість інженерно-технічного забезпечення послуги також є надзвичайно важливим критерієм для оцінювання конкурентоспроможності підприємства готельного бізнесу. Забезпеченням справності роботи інженерно-технічного обладнання готелю займається інженерно-технічна служба. Вона проводить обслуговування і ремонт санітарно-технічного обладнання (водопроводу, каналізації, гарячого водопостачання, вентиляції, кондиціонування повітря, сміттєпроводу), енергетичного господарства, слабкострумівих пристроїв і засобів автоматики, систем телебачення та зв'язку, холодильного обладнання, комп'ютерної техніки тощо.

Одним з чинників, що забезпечують відповідний рівень проживання на

підприємстві готельного бізнесу, є безпека перебування гостя та збереження його майна. Безпека проживання на підприємствах готельного бізнесу забезпечується дотриманням вимог будівельних норм і правил при проектуванні і будівництві готельних підприємств; вимог безпеки технічної експлуатації будівель, споруд і устаткування, що встановлені нормативними документами; вимог щодо зберігання, транспортування і приготування харчових продуктів та ін.

Також чинники, що впливають на конкурентоспроможність підприємств готельно-ресторанного бізнесу, характеризують якість обслуговування споживачів. На відміну від зазначених вище чинників, якість обслуговування оцінює споживач. Необхідним елементом культури обслуговування є використання фірмового одягу з урахуванням специфіки праці персоналу підприємства готельно-ресторанної сфери. Охайний зовнішній вигляд працівників викликає довіру у споживача та прихильність до підприємства, відіграє важливу роль у формуванні його позитивного іміджу.

Організація бронювання, прийому, розміщення та розрахунків зі споживачами суттєво впливають на якість обслуговування. Оскільки праця персоналу підприємств готельного бізнесу має підвищене нервово-емоційне навантаження, дуже важливо раціонально скласти графіки роботи персоналу на цій ділянці. Це досягається багатьма підприємства за рахунок розробки чітких графіків змінної роботи персоналу, організацією плавної передачі змін, так званим «безшовним сервісом». Такий підхід до обслуговування створює зручність для споживачів, тому що вони ні на хвилину не залишаються без уваги і витрачають на процес заселення мінімум часу.

Здатність відповідати трендам в індустрії гостинності може мати серйозні конкурентні переваги та дасть змогу бізнесу, що враховує ці тенденції, запропонувати клієнтам той досвід, на який вони могли очікувати. Також урахування трендів сприятиме розробленню нових концепцій та інновацій у галузі та появі дедалі більш конкурентоспроможних пропозицій в індустрії гостинності.

Література:

1. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства: навч. посіб., 3-тє вид. К.: Центр учбової літератури, 2016. 280 с.
2. Басюк Д. І., Розметова О. Г. Сучасні тенденції розвитку готельного господарства України. *Вісник СНАУ* : серія «Економіка та менеджмент». №5. 2017. С. 64–66.
3. Гарбар Г. Гостинність у соціокультурній сфері туризму як основний предмет філософського аналізу. *Вища освіта України*. 2010. № 1. С. 77-82.
4. Самодай В. П., Кравченко А. І. Організація ресторанної справи: навч. посіб. Суми: Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2015. 424 с.