

ЗНАЧЕННЯ КУЛЬТУРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Обслуговування гостей у готельному господарстві – це система заходів, що забезпечують високий рівень комфорту та задовольняють найрізноманітніші побутові, господарські і культурні запити гостей. З кожним роком запити і вимоги до послуг підвищуються. Причому, чим вища культура і якість обслуговування гостей, тим вищий імідж готельного господарства, тим привабливішим воно для гостей, тим успішніша його діяльність.

Підвищення якості обслуговування готельного господарства має важливе значення для самого готелю, споживача та національної економіки. Надання якісних послуг сприяє збільшенню обсягу їх реалізації, рентабельності підприємства, зростання престижу готелю.

Висока якість обслуговування гостя забезпечується колективними зусиллями співробітників усіх служб готельного господарства, постійним і ефективним контролем з боку адміністрації, проведенням роботи з удосконалення форм і методів обслуговування, вивчення і впровадження передового досвіду роботи, прогресивної техніки і технології, розширення асортименту та вдосконалення якості наданих послуг [1].

Готельне господарство надає послуги вітчизняним та іноземним гостям. Тому неухильним правилом для співробітників має бути поважне відношення до будь-яких культурних традицій і способу мислення, а також готовність до спілкування без перешкод. Гордістю будь-якого готельного господарства є персонал, який здатний говорити різними мовами і справляти гарне враження на гостя рівнем свої знань і гнучкістю спілкування.

Система якісного обслуговування має забезпечувати мінімізацію витрат на розробку послуг та їх впровадження, а також враховувати особливості закладу. Відвідувач бажає мати впевненість, що якість послуг буде стійкою й стабільною. Вирішення проблеми підвищення якості обслуговування важливо як на мікрорівні, так і для економіки в цілому, оскільки дозволить встановити нові прогресивні пропорції у середині готельно-ресторанної індустрії.

Забезпечення пропорцій може бути забезпечено шляхом удосконалення технології управління наданням якісних готельних та ресторанних послуг і підвищення її економічності. З метою досягнення високого рівня якості обслуговування керівництву підприємства індустрії гостинності необхідно розробляти стандарти обслуговування, які є фундаментом, на якому

будуються система навчання персоналу. Зміст стандартів є основою програми навчання, форми якого можна підбирати виходячи зі змісту стандартів [2].

У практичній діяльності підприємств готельного господарства показник культури сервісу особливо важливий, тому що дає реальну можливість виявлення передових і відстаючих структурних підрозділів і визначення конкретних заходів для подальшого її підвищення.

Досліджуючи сутність культури та якості обслуговування, можна зробити висновок, що вони є результатом роботи обслуговуючого персоналу. Результат залежить від великої кількості факторів і досягається там, де є контакт між клієнтом і співробітником, які беруть участь в обслуговуванні на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Лук'янов В.О. Організація готельно-ресторанного обслуговування: навч. посіб. / В.О. Лук'янов, Г.Б. Мунін. К.: Кондор, 2012. 346 с.
2. Верезомська І.Г. Формування корпоративної культури та імідж готельного підприємства. Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія: Економічні науки. 2011. № 6 (2). С. 136-140. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvpushk_2011_6%282%29__28.